



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Centro de Ciências da Educação

**CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA**



Murilo Mauro Silveira

Determinantes da qualidade em Unidade de Informação:
avaliação no serviço de empréstimo

Florianópolis, 2009.

Murilo Mauro Silveira

Determinantes da qualidade em Unidade de Informação:
avaliação no serviço de empréstimo

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, apresentado com requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientação de: Gregório Jean Varvakis Rados

Florianópolis, 2009.

Ficha catalográfica elaborada pelo graduando de Biblioteconomia/UFSC
Murilo Mauro Silveira

S581d Silveira, Murilo Mauro, 1979-

Determinantes de qualidade em Unidades de Informação: avaliação no serviço de empréstimo / Murilo Mauro Silveira. -- Florianópolis, 2009.
62 f. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Gregório Jean Varvakis Rados.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

1. Serviços em Unidades de Informação. 2. Determinantes de qualidade. I. Título.

CDD: 658.562

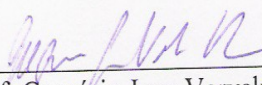
CDU: 658.56:02

Acadêmico: Murilo Mauro Silveira

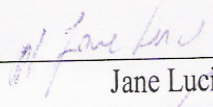
Título: Determinantes da qualidade em Unidade de Informação: avaliação no serviço de empréstimo.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Biblioteconomia, do Centro de Ciências da
Educação da Universidade Federal de Santa
Catarina, apresentado como requisito parcial
à obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia, aprovado com nota 10.

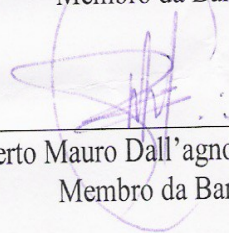
Florianópolis, 01 de dezembro de 2009 .



Prof. Gregório Jean Varvakis Rados, Ph. D.
Orientador



Jane Lucia S. Santos, Mestre, UFSC
Membro da Banca Examinadora



Roberto Mauro Dall'agnol, Mestre, UFSC
Membro da Banca Examinadora

SILVEIRA, Murilo Mauro. **Determinantes da qualidade em Unidade de Informação:** avaliação no serviço de empréstimo. 2008. 62 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

RESUMO

As organizações cuja atividade principal é a prestação de serviços, precisam focar seus esforços para buscar satisfazer seus usuários. Este trabalho tem por objetivo analisar as mudanças da percepção dos usuários em relação aos determinantes de qualidade de serviços nas Unidades de Informação. Para alcançar esse objetivo foi desenvolvida uma pesquisa de natureza descritiva e exploratória, com abordagem quantitativa. Realizou-se um levantamento de literatura sobre serviços e sua gestão em Unidades de Informação, bem como, os determinantes de qualidade identificados neste tipo de organização. O instrumento de coleta de dados foi um questionário aplicado entre os discentes do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina, utilizando o modelo baseado na escala Servqual. Os principais resultados mostram que há variações quanto à percepção dos usuários em relação aos determinantes de qualidade propostos. Faz-se necessário atentar aos diferentes perfis de usuários, propondo estudos que identifiquem as diferentes percepções de seus clientes, para que foque seus esforços a fim de melhor prestar seus serviços.

Palavras-chave: Serviços em Unidades de Informação. Determinantes de qualidade.

SILVEIRA, Murilo Mauro. Determinants of quality in Information Unit: evaluation in the service of loan. 2008. F 62. Conclusion Course (Undergraduate Library Science) - Center for Science Education, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

ABSTRACT

Organizations whose main activity is the provision of services, need to focus their efforts to seek to satisfy their users. This paper aims to analyze the changes in the perception of users regarding the determinants of quality of service in intelligence units. To achieve this goal we developed a descriptive research and exploratory, whit a qualitative approach. Delineate a hoist of literature about service and their management in Units of Information, as well as, the determinants of quality identified in this kind of organization. The instrument of data collection was a questionnaire applied among the students of the course of Librarianship of the Federal University of Santa Catarina, using the model based in the scale Servqual. Concludes that there are variations on the perception of users about the causes of quality offered. It is necessary to pay attention to the different user profiles, proposing studies that identify the different perceptions of their clients, so focus your efforts to better provide their services.

Keywords: Services in Units of Information. Determinants of quality.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	- Definição de serviços.....	06
Quadro 2	- Diferença de bens e serviços.....	08
Quadro 3	- Operações de serviços.....	10
Quadro 4	- Determinantes de qualidade em serviços	24
Quadro 5	- Elementos de análise.....	26

LISTA DE TABELAS

Tabela 01	- Avaliação do determinante de qualidade rapidez.....	37
Tabela 02	- Avaliação do determinante de qualidade confiabilidade.....	38
Tabela 03	- Avaliação do determinante de qualidade credibilidade.....	38
Tabela 04	- Avaliação do determinante de qualidade competência.....	40
Tabela 05	- Avaliação do determinante de qualidade cortesia.....	40
Tabela 06	- Avaliação do determinante de qualidade eficiência.....	41
Tabela 07	- Avaliação do determinante de qualidade segurança.....	43
Tabela 08	- Avaliação do determinante de qualidade flexibilidade.....	43
Tabela 09	- Avaliação do determinante de qualidade flexibilidade.....	44
Tabela 10	- Avaliação do determinante de qualidade conforto.....	45
Tabela 11	- Avaliação do determinante de qualidade tangibilidade.....	46
Tabela 12	- Avaliação do determinante de qualidade atmosfera.....	47
Tabela 13	- Avaliação do determinante de qualidade disponibilidade.....	48
Tabela 14	- Avaliação do determinante de qualidade acesso.....	49
Tabela 15	- Avaliação do determinante de qualidade acesso.....	49
Tabela 16	- Média Geral.....	51
Tabela 17	- Variação entre médias e desvio padrão.....	52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	- Avaliação do elemento de análise serviços.....	39
Gráfico 02	- Avaliação do elemento de análise atendimento.....	42
Gráfico 03	- Avaliação do elemento de análise materiais de informação.....	44
Gráfico 04	- Avaliação do elemento de análise ambiente.....	47
Gráfico 05	- Avaliação do elemento de análise acesso.....	50
Gráfico 06	- Avaliação da média geral.....	51
Gráfico 07	- Avaliação quanto a variação entre as médias.....	52
Gráfico 08	- Desvio padrão entre as médias.....	53

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Modelo conceitual de qualidade de serviços- Análise de Gap de qualidade	19
--	----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	01
1.1 Justificativa.....	02
1.2 Problema de pesquisa	03
1.3 Objetivos da Pesquisa.....	03
1.3.1 Objetivo geral.....	03
1.3.2 Objetivos específicos.....	03
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	04
2.1 A biblioteca Universitária	04
2.2 Gestão de serviços em Biblioteca	05
2.2.1 Definição de Serviços	05
2.2.2 Características dos serviços	07
2.2.3 Operação de serviço	09
2.2.4 Pacote de serviços	11
2.3 Qualidade em serviços	13
2.3.1 Definição de qualidade	14
2.3.2 Qualidade percebida	16
2.3.3 Modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry	19
2.3.4 Momentos da verdade	21
2.3.5 Determinantes da qualidade de serviços	23
2.3.6 Escala SERVQUAL	27
3. METODOLOGIA	31
4. RESULTADOS	35
4.1 Caracterização da Unidade de Informação.....	35
4.2 Análise dos dados	37
4.2.1 Serviços	37
4.2.2 Atendimento	39
4.2.3 Materiais de Informação	42
4.2.4 Ambiente	45
4.2.5 Acesso	48
4.3 Discussão dos resultados	50
5. CONCLUSÃO.....	54
REFERÊNCIAS	56
Apêndice 1 - Carta de autorização para aplicação do questionário	59
Apêndice 2 – Questionário.....	60

1 INTRODUÇÃO

A economia mundial vem sofrendo alterações durante os últimos séculos, a manufatura deixou de ser a principal atividade, abrindo caminho para os serviços. A globalização ajudou a mudar este cenário de negócios, os serviços se tornaram importantes para as organizações, que preocupadas em aumentar e manterem sua clientela, buscam formas de melhor prestá-lo, satisfazendo as necessidades de seus almejados usuários.

Com o advento da globalização, as organizações se tornaram mais competitivas, neste contexto busca-se ferozmente ganhar mercado, mas para isso, não se deve medir esforços para melhorar a qualidade de seus produtos (bens e/ou serviços) e focar nas necessidades de consumo dos seus clientes.

O sucesso de uma organização dentre outras coisas, depende da melhoria continua da qualidade dos serviços, da flexibilidade de renovar e de melhorar os serviços prestados, pois a sociedade atual esta sujeita a alterações no contexto local e mundial, devido às ligações econômicas, sociais e culturais resultantes da globalização.

O cliente é peça chave no que diz respeito à prestação de um serviço. Para focar os interesses de uma organização em satisfazer suas necessidades, deve-se buscar uma gestão de operação de serviços voltada para a qualidade.

Os gestores de uma organização devem prover de métodos de gestão que proporcionem o conhecimento dos processos de seus serviços e averiguar as necessidades dos clientes para que estes possam perceber o valor agregado aos serviços. Identificar a qualidade percebida dos clientes é importante para que as organizações direcionem as suas forças para uma gestão de qualidade e sucesso, no que tange ao fornecimento de serviços.

As Unidades de Informação, conhecidas na literatura da área de Ciência da Informação, como bibliotecas, centro de informação e documentação não fogem a regra das grandes organizações de serviços. Como seu papel esta direcionado ao atendimento de seus usuários, precisam de uma gestão voltada para a avaliação da qualidade dos bens e serviços oferecidos. Deve-se buscar identificar os fatores que influenciam a percepção dos usuários, em relação aos serviços prestados, reconhecendo e avaliando os determinantes de qualidade de serviços, percebidos pelos clientes.

Reconhecer os determinantes de qualidade, avaliar sua relevância e as suas mudanças em um período de tempo, provem para as Unidades de Informação, estratégias para que melhorem os serviços prestados, foquem os esforços nas prioridades de seus clientes, bem como, ter a

percepção e perspectivas de mudanças, tornando-se uma organização flexível, capaz de mudar de acordo com as necessidades da sociedade, e, conseqüentemente, à de seus usuários.

Assim, está pesquisa esta direcionada para conhecer os serviços prestados pelas Unidades de Informação, em específico as bibliotecas universitárias, levando em consideração a percepção dos usuários quanto aos determinantes da qualidade, visando aos gestores à melhoria quanto aos serviços prestados, com foco nos usuários.

A biblioteca universitária tem um grande papel na sociedade, no que diz respeito ao seu papel social de disseminar a informação para seus usuários. Auxiliar a comunidade universitária para obter conhecimento é investir em um mundo melhor através do desenvolvimento da ciência, por isso a importância de prestar um serviço de qualidade nestas Unidades de Informação.

1.1 Justificativa

Os serviços se tornaram um diferencial competitivo entre as organizações, visto que, outros fatores como o tecnológico, econômico e sustentável tendem a se igualar no decorrer do tempo.

Esta crescente importância do setor de serviços, principalmente para as Unidades de Informação, que concentra no serviço sua principal atividade, faz instigar a necessidade de estudar as particularidades em relação à qualidade no fornecimento de serviços, conhecer, identificar relevâncias e estudar as mudanças na percepção dos determinantes da qualidade em serviços, identificados pelos usuários.

As bibliotecas universitárias cumprem um grande papel na formação de profissionais que nas universidades se formam. Disseminar a informação é importante para o desenvolvimento de uma sociedade cada vez melhor. Estudar os serviços prestados pela biblioteca universitária para a comunidade universitária, visando a qualidade, diante de constantes mudanças nas necessidades dos usuários, são fatores relevantes para justificar este trabalho.

Este estudo se torna relevante, ao ponto em que a comunidade universitária possa discutir sobre o papel da biblioteca universitária quanto à formação de profissionais, bem como, oferecer aos profissionais bibliotecários, ferramentas capazes de gerenciar esta Unidade de Informação, visando avaliar a qualidade percebida pelos usuários.

Para Dorigon (2006, p.17) “a melhoria da qualidade em Unidades de Informação, poderá ser implantada se estas forem capazes de compreender o valor percebido pelo consumidor dos produtos (bens e /ou serviços) oferecidos”.

Identificar as expectativas e necessidades dos usuários é uma forma de possibilitar que as Unidades de Informação se voltem para a qualidade de seus serviços. Assim, as bibliotecas devem atender aos interesses dos usuários, planejando e realizando os serviços de forma a ter valor para esses usuários, bem como, promovendo interação de seus profissionais na prestação dos serviços, conhecendo os processos, identificando as necessidades e alinhando o foco no atendimento das necessidades dos usuários.

1.2 Problema de pesquisa

Diante do que foi apresentado, a problemática desta pesquisa se da pela seguinte questão: Quais as mudanças na percepção dos clientes em relação aos determinantes da qualidade de serviços em Unidades de Informação entre os estudantes de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)?

1.3 Objetivos da Pesquisa

1.3.1 Objetivo Geral

Diante do problema apresentado, buscou-se alcançar o objetivo da pesquisa, que foi analisar as mudanças da percepção dos usuários em relação aos determinantes de qualidades de serviços nas Unidades de Informação.

1.3.2 Objetivos específicos

Para melhor compreensão e análise dos dados, buscou-se responder duas questões mais específicas. A primeira foi, identificar os determinantes da qualidade em Unidades de Informação. A segunda, estudar as mudanças da percepção dos usuários em relação aos determinantes da qualidade identificados nas Unidades de informação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Atribuída a suprir as necessidades “informacionais” da comunidade acadêmica das Instituições de Ensino Superior, as bibliotecas universitárias têm papel importante na formação de profissionais capacitados por estas instituições de ensino.

Vinculada as instituições de ensino superior, as bibliotecas universitárias brasileira são conceituadas, tradicionalmente como biblioteca de instituição de ensino, com o papel de suprir as necessidades “informacionais” da comunidade acadêmica no desempenho das atividades de ensino, pesquisa e extensão (CARVALHO, 1981, p.1).

As bibliotecas universitárias devem atender aos objetivos das instituições de ensino, isto é, colaborar com o desenvolvimento da ciência, buscando levar informação aos professores e alunos. Ferreira (1980) afirma que “ pelo tipo e pela qualidade dos serviços prestados por sua biblioteca, é possível medir o grau de desenvolvimento de uma Instituição de Ensino Superior”

Nas Instituições de Ensino Superior, as bibliotecas são normalmente centralizadas, tendo unidades setoriais, para atender aos cursos, de acordo com seus planos de ensino.

As bibliotecas universitárias podem ser constituídas pela biblioteca central que concentra, ou coordena as atividades biblioteconômicas e documentarias da universidade, e por bibliotecas setoriais, que são bibliotecas especializadas, que servem aos centros, as escolas e/ou aos cursos da universidade (DORIGON, 2006, p. 27).

As bibliotecas universitárias são responsáveis pelo acesso à informação no universo acadêmico e não servem apenas como depósito de conhecimento. Para Dorigon (2006, p. 27) as bibliotecas devem “atuar como agente de disseminação de informação, com uma função importante que justifique sua estrutura e os investimentos por parte da organização”.

Vinculada a Pró-reitoria de Infra-estrutura da UFSC, a biblioteca universitária é um órgão que coordena o sistema de bibliotecas. Este sistema é composto por uma biblioteca central e sete bibliotecas setoriais. Segundo Santos (2000, p.18) a biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina “detém a maior parte do acervo, tem a maior área física e ainda coordena os setores”.

Este estudo será aplicado em uma das bibliotecas setoriais do sistema de bibliotecas da UFSC, a biblioteca do Centro de Ciências da Educação (BSCED).

Para atender potencialmente o Centro de Ciências da Educação - CED e a Comunidade Universitária em geral, foi criada a Biblioteca Setorial do CED, integrante do Sistema de Bibliotecas da UFSC, sendo inaugurada oficialmente em 14 de setembro de 1989. Com a inauguração das novas instalações da Biblioteca em 05 de maio 2004, mudou sua localização para o novo prédio do Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFH. Sua metragem atual é de 462m².

A BSCED tem por objetivo oferecer aos seus usuários e a comunidade universitária em geral, o acesso à informação nas áreas de Educação, Biblioteconomia e Ciência da Informação, contribuindo no processo de ensino, pesquisa e extensão.

O acervo da BSCED é de livre acesso, composto por livros, periódicos nacionais e internacionais, folhetos, relatórios, teses, obras de referência, (dicionários, enciclopédias, catálogos, etc.), anais, fitas de vídeo, bases de dados (CD-Rom, Disquete e on line), abrangendo as áreas de Educação, Biblioteconomia/Ciência da Informação, e também, está à disposição de toda a comunidade.

Portanto, percebe-se que as bibliotecas universitárias deixaram de ser depósitos de conhecimento, para ser uma organização voltada para o atendimento das necessidades de seus usuários. Sua importância perante a sociedade requer que seus serviços sejam prestados da melhor maneira possível, tendo a qualidade como subsídio para a satisfação de seus usuários.

2.2 GESTÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECA

2.2.1 Definição de serviços

Não há dúvidas que os serviços se tornaram importantes na economia mundial.

A importância das atividades de serviços em nossa sociedade pode ser demonstrada, por um lado, pela posição que ocupa na economia, seja pela participação do Produto Interno Bruto, seja na geração de empregos, e pela análise de tendências e transformações que a economia mundial está experimentando (GIANESI E CORREA, 1994, p. 17).

Os serviços atualmente são essenciais para a economia. Vários autores tentam definir o termo serviço. Devido às suas características e os seus limites torna-se difícil haver um consenso entre os autores, entretanto, diante de sua importância, é necessário buscar compreendê-lo.

Segundo Santos (2000, p.8) “o termo serviço é encontrado na literatura para designar vários fenômenos, cada um com diferentes significados”.

O serviço é uma atividade ou uma série de atividade de natureza mais ou menos intangível que normalmente, mais não necessariamente, acontece direto as interações entre cliente e empregados do serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços. (GRÖNROOS, 1993, p. 36).

Para Kotler (2000, p. 448), o “serviço é qualquer ato de desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada”. Buscando na literatura uma comparação entre o conceito de serviço por diferentes autores, Dorigon (2006, p. 36) apud Grönroos (1993, p. 34-36). apresenta uma tabela adaptada como as definições.

Autor, Ano do trabalho	Definição
AMERICAN MARKETING, 1960	“Serviços: atividade, benefícios ou satisfações que são colocadas à venda ou proporcionados em conexão com a venda de bens”
REGAN, 1963	“Serviço representa as satisfações intangíveis apresentadas diretamente (transporte, acomodações), ou satisfações intangíveis apresentadas diretamente quando da compra de mercadoria ou de outro serviço (crédito, entrega).”
JUDD, 1964	“Serviço colocado no mercado: uma transação no mercado, realizada por uma empresa ou por um empreendedor, onde o objeto da transação é outro que não a transferência de propriedade (ou título, se algum) de mercadoria tangível.”
BESSON, 1973	“Para o consumidor, o serviço é qualquer atividade colocada a venda que proporcione benefícios e satisfação valiosa: atividade que o cliente não possa ou prefira realizar por si próprio.”
BLOIS, 1974	“Serviço é uma atividade colocada à venda que gera benefícios e satisfações, sem levar a uma mudança física na forma de um bem.”
STANTON, 1974	“Serviços (são) atividades separadamente identificáveis e intangíveis que provêm a satisfação de um desejo quando colocados no mercado a consumidores e/ou usuários industriais e que não estão necessariamente associados à venda de um produto ou de um serviço.”
LEHTINEN, 1983	“Um serviço é uma atividade ou uma série de atividade que tem lugar nas interações com uma pessoa de contato ou com uma máquina física e que provê satisfação ao consumidor.”

ANDRESEN et al., 1993	“Serviços são quaisquer benefícios intangíveis, que são pagos direta ou indiretamente e que freqüentemente incluem um componente físico ou técnico maior ou menor.”
KOTLER E BLOMM, 1984; KOTLER, 1988	“Um serviço é qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra que seja essencialmente intangível e que não resulte em propriedade de coisa alguma. Sua produção pode ou não estar ligada a um produto físico.”
FREE, 1987	“O atendimento das expectativas do cliente durante uma venda e na atividade pós-venda, através da realização de uma série de funções que equiparam ou que superam a concorrência de forma a prover um lucro incremental para o fornecedor.”
GUMMESSON, 1987	“Serviço é algo que pode ser comparado e vendido, mais que não se consegue deixar cair sobre seu pé”

Quadro 01 – Definição de serviços. Fonte: Dorigon (2006, p.30) apud Grönroos, (1993, p. 34-36)

O quadro apresenta a evolução do termo serviço a partir da segunda metade do século XX e demonstra as diferentes definições do termo e as características por ele representadas.

Pode-se afirmar que os serviços possuem uma característica apresentada pela maioria dos autores, isto é, sua intangibilidade. Para melhor entender o termo serviço, é importante conhecer suas características. Pasquali (2002, p. 6) afirma que “ para que se compreenda melhor a definição de serviço é importante que [...] visualize a diferença entre serviço e bens manufaturados”. Para tanto, é necessário identificar as características dos serviços.

2.2.2 Características dos serviços

O gerenciamento dos serviços é diferente do gerenciamento da produção de bens, suas características são distintas e requer um melhor entendimento por parte dos gestores das organizações. Na literatura, encontra-se diversos autores que descrevem sobre as características dos serviços. Para Gianesi e Corrêa (1994, p.32) as principais características dos serviços são:

- *Intangibilidade dos serviços* – Os serviços não podem ser tocados, são intangíveis. O cliente percebe o serviço somente quando é prestado. Sua avaliação torna-se difícil, pois ocorre somente quando o cliente vivencia o serviço;
- *A necessidade da presença do cliente ou um bem de sua propriedade* – A produção de serviço ocorre no mesmo tempo em que está sendo consumido. Assim, não podem ser estocados e sua avaliação deve ser feita durante seu processo, por isso, é importante que haja qualidade na prestação de serviços, pois uma vez prestado, não há retorno.

- *O fato de que geralmente os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente* – O cliente participa do processo de produção do serviço. É ele que inicia e finaliza o processo de produção. Possui alto contato entre o cliente e a empresa.

Através da análise apresentadas por Santos (2000, p.10), verificou-se que além de Gianesi e Corrêa (1994), outros autores como Grönroos (1993) e Ghobadian et al (1995) também concordam com as mesmas características apresentadas acima.

Para Vergueiro (2002, p.38) existem diferenças entre os bens e os serviços. O quadro abaixo demonstra estas diferenças:

Bens	Serviços
O cliente recebe um produto tangível na forma de bem que podem ser vistos e tocados.	O cliente recebe um serviço intangível que pode satisfazê-lo ou não.
Os bens permanecem com o cliente.	Os serviços são consumidos no momento de ser fornecimento.
A produção e entrega dos bens são normalmente separados.	A produção, entrega e consumo dos serviços ocorrem ao mesmo tempo.
Poucos produtores têm contato com os clientes.	A maioria dos produtores tem contato com os clientes.
O cliente raramente se envolve na produção	O cliente é freqüentemente envolvido nos serviços
Os bens podem ser objetos de serviço posterior ao conserto ou reparação.	Os serviços já foram consumidos e não podem ser reparados
Os bens podem ser objetos de garantia mas o produtor tem maior oportunidade de atenuar os efeitos no cliente e assim diminuir a penalidade financeira.	É difícil refazer os serviços para quem não atendem aos requisitos – o impacto financeiro é normalmente total.
Os bens podem ser comprados para ser armazenados de modo a satisfazer as necessidades do cliente.	Os serviços não podem ser armazenados, mas podem ainda estar disponível para a demanda do cliente.
Os bens podem ser transportados para o ponto de venda	Alguns serviços são transportáveis, mas a maioria requer o transporte do provedor de serviços.
É relativamente fácil para os clientes avaliar a qualidade dos bens	A qualidade do serviço depende mas da percepção subjetiva e da expectativa
Com freqüência, nos bens são tecnicamente complexos – o cliente sente-se mais dependente do produtor	Os serviços parecem menos complexos – o cliente sente-se qualificado para argumentar com o fornecedor.

Quadro 02 – Diferença entre bens e serviços. Fonte: Vergueiro (2002, p.38)

Percebe-se através deste quadro, que é mais difícil avaliar a prestação de serviço, pois atender as expectativas do cliente requer de apenas uma oportunidade, bem como, não é possível que seja avaliado antes de entregá-lo ao cliente.

Outras características são apresentadas por Dorigon (2006, p. 35), quando afirma que “a variabilidade das condições que cercam a prestação de serviços, principalmente naquele sem fins lucrativos” não permite que haja apenas um único critério para se basear na avaliação de desempenho do serviço.

Percebe-se que o cliente está inserido no processo de produção de serviço, e que por isso, deve haver qualidade durante este processo. Deve-se evitar erros durante este processo, pois não haverá outra oportunidade de refazer o serviço prestado naquele momento.

A avaliação do serviço é feita pelo cliente. Para Dorigon (2006, p.33), “o serviço que um cliente recebe pode diferir do mesmo serviço oferecido a outro e ainda a resposta de cada cliente pode ser diferente, uma vez que nos serviços é o comportamento humano que prevalece”.

Devido às diferentes características dos serviços, é necessário que os gestores das organizações controlem o processo de gestão das operações de serviço para assim atender as expectativas e necessidades dos usuários.

Gerenciar serviço é uma tarefa diferente de gerenciar a produção de bens, Mas mais importante do que reconhecer estas diferenças é compreender quais são as características especiais dos serviços. (GIANESI E CORRÊA, 1994, p. 30)

Pode-se afirmar que os serviços possuem características comuns, mais é na sua operação que há uma distinção e caracterização do serviço.

2.2.3 Operações de serviços

A operação de serviço é responsável por produzir bens e/ou serviços. Segundo Dorigon (2006, p.39) o termo operação substitui produção “para que não haja equívoco com a manufatura de produção de bens.

É importante reconhecer as diferenças entre as operações de serviço e as operações de manufatura.

Sob a ótica da gestão de operação, não há sentido em se classificar empresas [...], mas sim estabelecer diferenças entre sistemas de operação de serviço de manufatura e operação de serviços, apresentando as características, permitirão a identificação do serviço e, por sua vez, irão requerer determinado tipo de direcionamento gerencial específico (PASQUALI, 2002, p.8).

As operações de serviço é uma parte do serviço, é o local onde o serviço é criado, tendo contato ou não com o cliente. Para Giansesi e Corrêa (1994, p.42) o grau de contato com o cliente é separado pelas “atividades de alto e baixo contato”. Esta separação permite que os serviços sejam administrados de maneira diferente e empregados recursos diferentes de acordo com o grau de contato. O quadro abaixo demonstra o sistema de operações de serviço de acordo com o grau de contato.

Sistema de Operações de Serviço	
Front Office (linha de frente)	Back Office (retaguarda)
Alto contato com o cliente	Baixo contato com o cliente
Incerteza	Previsibilidade
Variabilidade	Padronização
Difícil controle	Melhor controle
Exemplo: Salão de restaurante	Exemplo: Cozinha de restaurante

Quadro 03: Operações de serviços. Fonte: Giansesi e Corrêa (1994, p.42)

É no Front Office que deve haver uma maior atenção para não haver erros, pois o contato com o cliente é próximo, e quaisquer deslize, prejudica o produto final, isto é, o serviço. Para Dorigon (2006, p.40), devido à presença do cliente, “o ambiente é carregado de incertezas e variabilidade”, havendo assim, dificuldade de controlar e padronizar as atividades.

Já o Back Office, é o apoio para que o serviço seja prestado adequadamente. Para Giansesi e Corrêa (1994, p. 42) esta “operação isolada do cliente, assemelha-se as operações de manufatura, apresentando um ambiente mais previsível, e de maior padronização”, possibilitando maior controle na produção de serviços.

Percebe-se que a presença do cliente é fator de grande atenção na prestação de serviços. Para Dorigon (2006, p. 42 apud Lovelock e Whight 2002) existem três níveis de contato como o cliente, segundo o grau de interação como os elementos do prestador de serviços:

- *Serviços de alto contato* – envolvem interação significativa entre cliente, pessoal de serviço, equipamentos etc.;
- *Serviços de médio contato* – envolvem apenas uma quantidade limitada de contato entre cliente e os elementos da operação;
- *Serviços de baixo contato* – exigem contato mínimo ou nenhum contato direto do cliente e a operação de serviço.

Nota-se que as atividades no Front Office ou nos serviços de alto contato requer maior cuidado quanto à qualidade do serviço prestado, pois o contato direto com o cliente faz com que

ele perceba instantaneamente os detalhes no fornecimento do serviço. Para Dorigon (2006, p. 41), os profissionais no Front Office exigem “usar maior flexibilidade e autonomia [...] para atender as necessidades do cliente”.

As operações de serviço bem administradas e estrategicamente planejadas, levam as organizações a obterem um melhor desempenho. Giansesi e Corrêa (1994, p. 50), afirmam que “a função de operação de serviços deve ter na competitividade da organização como num todo”. As empresas devem estar preparadas para competir. Uma estratégia voltada para as operações de serviço permite que a organização tenha sucesso em seus objetivos. Este autor traz novas abordagens como:

- Operação de serviços como arma competitiva poderosas;
- Operação de serviços deve contribuir com eficácia e não só com eficiência de custos;
- Integração, quebrar barreiras organizacionais;
- Sistema de operação proativo;
- Estratégia como um padrão de decisão.

Portanto, conhecer as diferenças entre operações de serviço e operações de manufatura é importante para que os gestores das organizações direcionem esforços de acordo com suas necessidades. “Para Santos (2000, p.10), a “identificação do serviço, permitirá um gerenciamento de serviço adequado, considerando as características específicas que os diferenciam da manufatura”.

É necessário perceber que existem empresas prestadoras de serviços que dispõe de bens manufaturados que podem ou não serem oferecidos aos seus clientes junto aos serviços prestados, isto é, oferecem um pacote de serviços.

2.2.4 Pacote de serviços

Em geral, as empresas não produzem apenas serviços e ou somente bens físicos. São agregados os bens e serviços um pacote oferecido ao cliente.

O atendimento as necessidades e demanda dos usuários esta apoiada no pacote de serviço oferecido pelas organizações, formado por um conjunto de itens relacionados também oferecidos ao cliente, incorporando tanto bens físicos como serviços. Organizações industriais possuem serviços que suportarão a produção de bens, enquanto que organizações de serviço possuem bens facilitadores usado no processo de produção e prestação de serviços (DORIGON, 2006, p. 42).

Para Ganesi e Corrêa (1994, p.131) “quer uma empresa produza predominantemente bens físicos ou serviços, a oferta total ao cliente, na grande maioria dos casos, é o pacote que incorpora tanto bens físicos como serviço”. Os autores ainda dividem o pacote de serviço em instalação de apoio, bens físicos facilitadores, serviço explícito e serviços implícitos. Dorigon (2006, p. 43) descreve os quatro elementos descritos por Ganesi e Corrêa (1994), voltado para as Unidades de Informação

- *Instalação de apoio* são os recursos e as evidências físicas, instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços. Em uma biblioteca as instalações de apoio não são simplesmente a infra-estrutura básica para oferta de serviços, mais qualidade funcional e estética disposta para o usuário. Portanto, além da qualidade estrutural e arquitetônica ofertada ao cliente, a biblioteca precisa ter, por exemplo, tratamento térmico, acústico e de luminosidade, atrativos que farão que os usuários se sintam bem no ambiente, consiga desenvolver seus estudos e esteja motivado a voltar;
- *Bens físicos facilitadores* são os materiais consumidos, adquiridos ou fornecidos ao consumidor do serviço: podendo-se citar em bibliotecas, os bens “informacionais” (livros, revistas etc.), oferecidos e consumidos pelos usuários nos mais diversos suportes.
- *Serviços explícitos* são aqueles serviços prestados em benefício ao consumidor, portanto prontamente percebido, por um ou mais sentidos, e considerados como características essenciais do serviço. Na biblioteca destacam-se o atendimento e o fornecimento de informações, condições indispensáveis que devem estar explicitados quanto a oferta de serviços. Este item trata do que o serviço expressa como preocupação com relação ao cliente;
- *Serviços implícitos* esta relacionado aos benefícios psicológicos ou às características acessórias do serviço, muitas vezes não identificáveis pelos usuários, como cortesia, credibilidade, conforto, confiança e status. No caso das bibliotecas universitárias, o consumidor pode atrelar o valor do serviço, aspectos de satisfação e sensação psicológicas de bem estar, inclusas quando da utilização do serviço.

Diante destes elementos, Ganesi e Corrêa (1994, p. 132) afirma que “o pacote de serviço não deve negligenciar nenhum dos elementos [...] já que nenhum deles é absolutamente determinante de uma percepção favorável ao cliente em relação ao serviço prestado”.

Para Kotler (2000) o pacote de consiste em cinco categorias de oferta chamada de mix de serviço, são elas:

- *Bem tangível* – a oferta consiste principalmente em um bem tangível. Não havendo associação de serviços;
- *Bem tangível associado a serviço* – consiste em um bem tangível associado a um ou mais serviços;
- *Híbrida* – a oferta consiste tanto de bens quanto de serviços;
- Serviço principal associado a bem ou serviços secundários – a oferta consiste em um serviço principal com um serviço adicional ou bem de apoio.
- *Serviço puro* – A oferta consiste principalmente em serviço

Segundo Kotler (2000) “devido o mix de serviço fica difícil generalizar os serviços sem uma distinção mais aprofundada”. Assim, percebe-se que o cliente avalia o serviço num todo. Para Giansesi e Corrêa (1994, p. 132) “em freqüentes situações, o cliente participa do processo de projetar o pacote de serviço”.

Os gestores de Unidades de Informação devem se atentar a todos os elementos do pacote de serviço, buscar adequá-lo as necessidades dos usuários, bem como, satisfazer suas expectativas. A qualidade na prestação do serviço é uma forma de garantir que o cliente saia satisfeito e supere suas expectativas.

2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Muito se tem ouvido falar a respeito da qualidade no fornecimento de bens e ou/ serviços. Pasquali (2002, p.11) afirma que “são muitos os autores que tem se preocupado com as questões de qualidade”. Vergueiro (2002, p.11) dedica um capítulo de seu livro com o título: “O mundo caminha para a qualidade”, afirma-se que “a busca pela qualidade é provavelmente uma das marcas características da segunda metade do século XX”.

Diante deste contexto, tendo a qualidade como foco das organizações, faz se alguns questionamentos quanto ao motivo da evidência da qualidade na gestão de operação de serviço. Dorigon (2006, p.44) descreve que diversos estudos foram empreendidos acerca da temática, considerando que “essas mudanças ocorreram em função do aumento do nível de exigência dos clientes, da necessidade de aumento da efetividade e eficácia nos serviços”. Tal afirmação é vista por Vergueiro (2002, p. 12) quando afirma que “há uma existência generalizada de um nível

maior exigência quanto à qualidade de produtos de serviços e o padrão de vida em geral”. Perante a esta realidade, cabe as organização focar sua gestão para a qualidade dos seus produtos e/ou serviços oferecidos.

As Unidades de Informação, sendo fornecedoras de serviços, precisam adequar sua estrutura organizacional para atender os usuários, fornecendo serviços com qualidade.

Bibliotecas, Centros de Documentação e Informação em geral devem se adaptar-se a exigência do final do século. Os profissionais que prestam serviços informacionais devem conhecer as diferentes propostas para qualidade existente, de modo a adequá-las aos produtos e serviços que colocam a disposição do publico (VERGUEIRO, 2002, p.16).

Para Dorigon (2006, p.45) existe uma problemática quanto aos serviços fornecidos nas Unidades de Informação, pois “os serviços são essencialmente intangíveis [...] necessitam da presença do usuário para sua produção”, o que dificulta na padronização e controle de sua qualidade.

É importante reconhecer a relevância da qualidade na prestação de serviços e não medir esforços para avaliar a qualidade dos serviços baseados na percepção do cliente, mesmo diante de problemáticas existentes. Pasquali (2002, p. 11) descreve que “são os clientes a única referência possível para julgar a qualidade de um bem ou serviço”. Para direcionar as organizações para a qualidade no fornecimento de serviço, faz-se necessário compreender o termo “qualidade”, para que seja corretamente empregado.

2.3.1 Definição de qualidade

Diante de um contexto em que a concorrência resulta na busca por aperfeiçoamento e melhorias nas organizações quanto a prestação de serviço, é importante usar da qualidade como estratégia para superar os concorrentes e também para ser “bem visto” pelos clientes. Para Pasquali (2002, p. 12) “apesar do crescente interesse pelo assunto qualidade, ele continua sendo um termo, muitas vezes mal entendido”. É necessária a compreensão do termo para que a organização possa direcionar suas estratégias e atividades de forma a eliminar equívocos. Para melhor entender o termo, buscou-se compreender o significado de qualidade por diversos autores.

Para Giancesi e Corrêa (1994, p. 196) “a qualidade em serviço pode ser definida como o grau em que as expectativas do cliente são atendidas/excedidas por sua percepção ao serviço prestado.

A percepção do cliente quanto ao serviço prestado, também é vista na definição de Dorigon (2006, p.48) quando afirma que “do ponto de vista do cliente, a qualidade é o que ele percebe sobre o produto”.

A definição de qualidade é vista por Garvin (1992) através de cinco abordagens apresentadas por Dorigon (2006 apud Garvin, 1996), conforme descrito abaixo:

- *Abordagem transcendente.* Nesta visão, a qualidade é uma característica de excelência, embora não possa definir qualidade, sabe-se o que é. O mais freqüente é alegar que a qualidade não pode ser conceituada, nem medida, sendo reconhecida exclusivamente pela experiência;
- *Abordagem baseada no produto.* Melhor identifica em manufatura do que em serviço. Refere-se à qualidade de atributo contido em um produto, sendo vista como característica inerente ao produto e não como algo atribuído ao mesmo;
- *Abordagem baseada na produção.* A qualidade é entendida como a conformidade com as especificações, mesmo que não relacionada as necessidades dos clientes, interessando-se basicamente, na engenharia e produção de bens. Todos os conceitos ligados a esta visão se resumem em um único: qualidade é a conformidade com as especificações.
- *Abordagem baseada no valor.* A qualidade esta relacionada à percepção de valor em relação ao preço do produto, estando fundamentada em custos e preços, existindo dois conceitos distintos: excelência e valor;
- *Abordagem baseada no cliente.* A qualidade é entendida como a capacidade de satisfazer as necessidades dos clientes, isto quer dizer que o produto ou serviço possui mais qualidade na medida em que esta atendendo as expectativas do publico alvo.

Outra definição de qualidade é vista por Pasquali (2002, p. 11) como sendo “a capacidade que o produto tende a proporcionar a satisfação plena dos requisitos do cliente”. Esta definição se encaixa na abordagem baseada no cliente de acordo com Garvin (1992).

Stack et. al. (1997, p.112) afirma que qualidade é a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores”.

Portanto, existem diversos autores que tentam definir qualidade, e que os estudos resultam em várias perspectivas e emprego de diferentes terminologias, no entanto, existem questões comuns entre eles. É importante que os gestores tenham a percepção dos diferentes conceitos, e que não considerem apenas um.

Na prestação de serviços, como no caso das Unidades de Informação, o entendimento do que o cliente necessita e espera do serviço oferecido é fundamental, ou seja, agregação de valor esta intimamente relacionada ao atendimento das necessidades e das expectativas dos clientes (DORIGON, 2006, p.48).

Assim, pode-se afirmar que a qualidade do serviço deve estar voltada para a percepção do cliente quanto ao serviço prestado, durante todo o processo de serviço, por isso é importante conhecer a qualidade percebida pelos clientes.

2.3.2 Qualidade percebida

A avaliação da qualidade em serviços se torna difícil, devido seu caráter intangível, bem como sua tendência de variabilidade faz com que o cliente possa ter diferentes percepções do mesmo serviço.

[...]avaliar a qualidade dos serviços de acordo com as necessidades dos clientes, entretanto, a identificação das necessidades são menos mensuráveis e pode envolver um certo grau de julgamento de valor por parte do fornecedor. (GIANESI E CORRÊA, 1994, p.80)

Por outro lado, outros autores segundo GIANESI e CORRÊA (1994, p. 80) consideram “que a análise das expectativas dos clientes é a melhor forma de avaliar a qualidade do serviço”. Saber o que o cliente espera é de mais fácil identificação do que suas reais necessidades.

Pesquisas empíricas confirmam que os clientes utilizam suas expectativas para avaliar os serviços, ou seja, comparar o que esperavam com o que receberam. GIANESI E CORREA, 1994, p.80).

A afirmação também é descrita por Dorigon (2006, p. 48) quando refere-se que “na literatura de qualidade em serviço, o que se conhece por meio das pesquisas, é que o cliente

utiliza suas expectativas para avaliar o serviço prestado, isto é, comparar o que esperava com o que recebeu”.

Antes que os clientes comprem um serviço, eles possuem uma expectativa sobre a qualidade desse, como base em necessidades individuais, experiências passadas, recomendações de terceiros e propagandas de fornecedores de serviço. (PASQUALI, 2002 apud LOVERLOCK, p.14).

Para Ganesi e Corrêa (1994, p. 82), existem quatro fatores que influenciam a formação das expectativas dos clientes: “comunicação boca a boca, experiência anteriores, comunicação externa e as necessidades pessoais”.

As organizações devem se voltar para atender as necessidades de seus usuários, bem como, suas expectativas, no entanto, para Grönroos (1993, p. 89) “a qualidade é aquilo que o cliente percebe”. Identifica-se que além das expectativas, a percepção do cliente é outro elemento que pode ser usado para avaliar a qualidade dos serviços. Ganesi e Corrêa (1994, p. 86) descrevem que “a percepção do cliente é formada por dois fatores principais: a pretensão do serviço e a comunicação transmitida ao cliente durante e após o processo”.

Para Dorigon (2006, p. 51) “a qualidade dos serviços pode ser percebida pelos clientes por meio dos seus componentes tangíveis e intangíveis”.

A qualidade percebida em serviço pode ter duas dimensões: a técnica, relacionada com o resultado do processo que produz um determinado serviço, e a funcional, relacionada ao processo de produção do serviço, ou seja, como o cliente vivencia o serviço. (SANTOS, 2000 apud Grönroos 1993, p. 17).

As expectativas e as percepções dos clientes são importantes para a avaliação da qualidade dos serviços prestados. Para Ganesi e Coorêa (1994, p. 79), “a avaliação que o cliente faz, durante ou após o termino do processo, dá-se através da comparação entre o que o cliente esperava do serviço (expectativa) e o que o cliente percebeu do serviço prestado (percepção)”.

A satisfação do cliente é o foco a ser seguido. Segundo Dorigon (2006, p. 48) “a qualidade dos serviços se igualam à satisfação do cliente conforme a formula (satisfação= serviço percebido/serviço esperado).” Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) e Stack (1997), a qualidade em serviços apresenta três possibilidades na relação entre expectativas e percepção dos clientes:

- Expectativa < Percepção : a qualidade percebida é boa;

- Expectativa = Percepção : a qualidade percebida é aceitável
- Expectativa > Percepção : a qualidade percebida é pobre.

Sobre a avaliação do serviço prestado, Pasquali (2002, p. 15), afirma que “basicamente a avaliação é feita tendo substrato à comparação entre as expectativas que o cliente tem a respeito do serviço e sua percepção sobre a qualidade do serviço prestado”.

Conhecer os fatores que influenciam a formação das expectativas dos clientes e os fatores que melhoram a percepção do cliente quanto aos serviços é importante para direcionar as questões operacionais para a satisfação do usuário.

A avaliação do cliente é foco de vantagem competitiva quando o preço do serviço é o mesmo. A qualidade do serviço torna-se o fator determinante de escolha por parte do cliente. (PASQUALI, 2002, p. 13)

Portanto, a satisfação do cliente depende do processo de serviço, para que os resultados atinjam as expectativas dos usuários.

As Unidades de Informação que se propõe a oferecer qualidade em seus produtos (bens e/ou serviços) deve conhecer as preferências de seus usuários, tendo como foco suas necessidades, gerando entre seus colaboradores, o comprometimento para um bom desempenho dos serviços para que os clientes percebam essa qualidade (DORIGON, 2006, p. 50).

A qualidade de serviços em Unidades de Informação é disponibilizar produtos (bens e/ou serviços) que gerem satisfação aos usuários, atendendo suas necessidades “informacionais” e suas expectativas quanto aos serviços prestados.

Mesmo que as percepções de um serviço dependam de um certo grau de julgamento pessoal, cabe aos gestores de serviço tentar conhecer as expectativas de seus clientes para então buscar medidas de desempenho que favoreçam uma percepção positiva (SANTOS, 2000, p.15).

Os gestores de Unidades de Informação devem identificar e avaliar as necessidades dos usuários, para aumentar a percepção de valor quanto aos serviços prestados, para isso, deve estruturar seus serviços de forma a avaliar cada momento em que o cliente tem contato com o serviço, a fim de melhorar a relação entre o cliente e a organização.

2.3.3 Modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry

Depois de conhecer como o cliente avalia a qualidade em serviços, é importante identificar as falhas que ocorrem durante a prestação do serviço, para poder reduzi-las, a fim de melhorar a qualidade do serviço fornecido, e conseqüentemente a percepção do cliente quanto a este serviço. Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram um modelo de qualidade que agrupa os problemas de qualidade em cinco *Gaps*, ou lacunas. As lacunas separam a percepção do cliente em relação à qualidade dos serviços e a execução do serviço pela organização até sua entrega. Este modelo é citado por diversos autores como relata Pasquali (2002, p. 17), dentre eles “Kotler (2000), Grönroos (1993), Ganesi e Corrêa (1994) e Stack (1997)”.

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry, os *Gaps* representam os obstáculos entre o serviço percebido e o serviço esperado. Baseado neste contexto, os autores desenvolveram o Modelo de Análise do Gap da Qualidade.

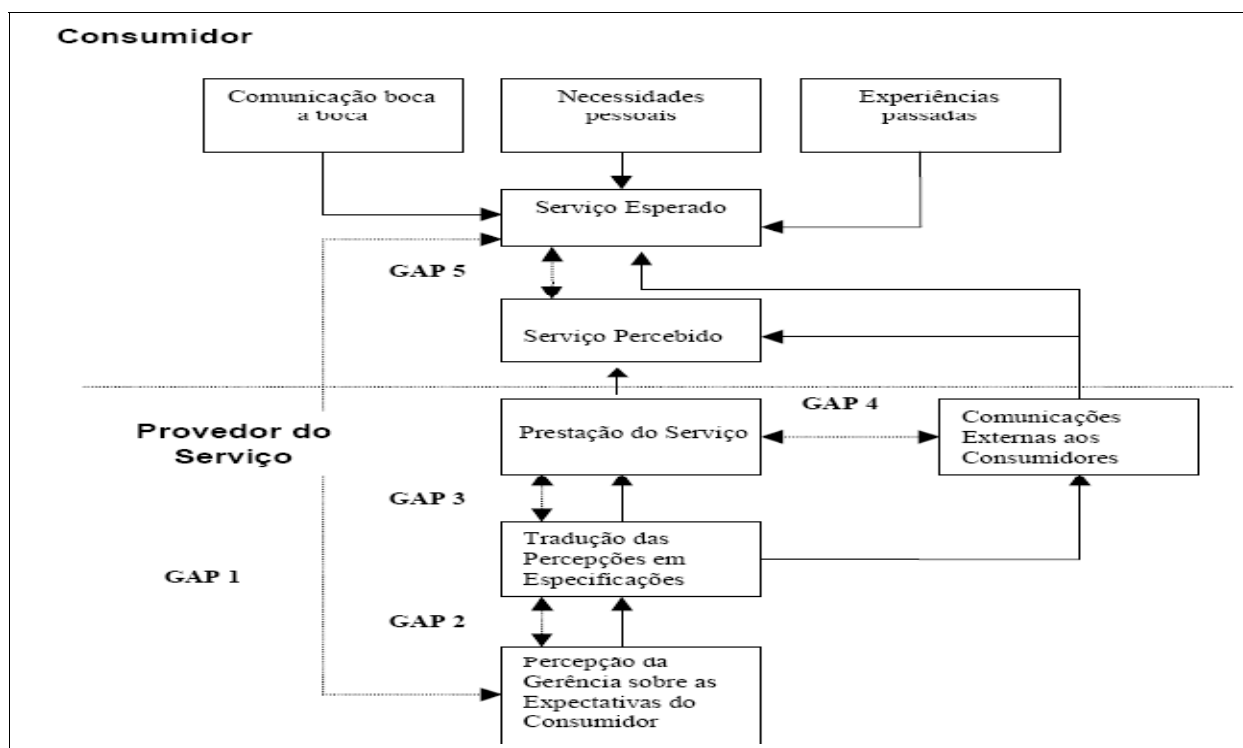


Figura 01 Modelo conceitual de qualidade de serviços – Análise Gap da qualidade. Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p.44, tradução nossa).

O modelo conceitual de qualidade em serviço apresenta os 5 *Gaps*, que podem ser compreendidos da seguinte forma, como foi descrito por Dorigon (2006, p. 53-54):

- Gap 1 – Diferença entre a percepção do consumidor e a empresa. Ocorre quando as empresas não compreendem quais características representam alta qualidade para os clientes.
- Gap 2 – Diferença entre a percepção da empresa e as especificações da qualidade do serviço. Nesta situação, a empresa compreende os desejos dos consumidores, mais não adota um desempenho correspondente. Este *Gap* pode resultar da falta de recursos, das condições de mercado e/ou da indiferença dos gerentes.
- Gap 3 – Diferença entre as especificações da qualidade do serviço e sua execução. Ocorre quando a equipe não está preparada para atender a um padrão mínimo de qualidade devido à variabilidade introduzida pelos funcionários ou mesmo por equipamentos com problemas.
- Gap 4 – Diferença entre a execução do serviço e a comunicação externa. Formaliza como promessas exageradas, feitas por anúncios ou declarações de representantes da empresa, ou ausência de informação sobre o serviço.
- Gap 5 – Diferença entre o serviço percebido e o serviço esperado. Este só ocorre quando um dos outros *Gaps* acontecer.

A avaliação final do cliente e a representação de um problema de qualidade percebida só são vista quando o Gap 5 existir, pois ele representa a diferença entre o serviço percebido e o serviço esperado.

O modelo demonstra que o serviço esperado é uma função da experiência passada do cliente, suas necessidades pessoais e de comunicação boca a boca [...] e o serviço percebido, por outro lado, é resultado de uma série de decisões e atividades internas (GRÖNROOS, 1993, p.77)

Quanto mais a organização reduzir ou eliminar as lacunas, melhor será a satisfação do cliente em relação ao serviço prestado. Melhorar o gerenciamento, o quadro pessoal, a execução de campanhas publicitárias e o planejamento estratégico, são ações que visam reduzir estas lacunas. Dorigon (2006, p. 54) afirma que “as soluções devem partir de pesquisas que observem e avaliem as necessidades e expectativas dos usuários”.

O modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry pode orientar as organizações para descobrirem os motivos para os problemas da qualidade em serviços. Para eliminar os *Gaps* e/ou

lacunas é preciso de esforço, criatividade e vontade dos gestores para focar a organização para atender as expectativas dos clientes, bem como, surpreende-los no fornecimento de um serviço de qualidade. Não obstante, é importante reconhecer que certos momentos na prestação de serviço requerem de maior atenção, visto sua proximidade com o cliente e relevância quanto a formação da percepção do usuário.

2.3.4 Momentos da verdade

Quando o serviço é prestado a um cliente, este faz sua avaliação de acordo com sua percepção em relação ao serviço fornecido. O contato entre o fornecedor de serviço e o cliente é crucial para ambas as partes. O fornecedor deve estar atento a satisfazer o usuário, e este, por conseguinte, avaliará a prestação de serviço conforme suas necessidades e expectativas. Normann (1993), criou em 1984 a expressão “momentos da verdade”, para simbolizar o momento de contato entre o fornecedor do serviço e o cliente. Assim, o cliente avalia suas percepções em diferentes momentos da verdade.

Para Pasquali (2002, p.20) existem “três atributos da gestão de serviços que precisam ser definidos e tornam o encontro de serviço uma experiência agradável para todos os envolvidos”. São eles:

- *Função do serviço*: estabelece porque o serviço existe no mercado e o que o cliente valoriza nele. É uma declaração que transmite à gerência a essência do que o serviço fornece ao cliente, dando, assim, à gerência e a força de trabalho um objetivo a atingirem, ou seja, é a voz do cliente integrada na forma como o serviço é prestado.
- *Padrões de serviço*: definem o que é a prestação eficaz para o cliente. Os padrões são os controles, os guardiões da qualidade e da eficiência de custos da empresa de serviço. Eles são mensuráveis, assim, deve ser possível checa-los através de uma lista de verificações ou, então, fazer uma auditoria do serviço para determinar com que nível de qualidade ele esta sendo prestado.
- *O sistema de prestação de serviço*: especifica como o serviço é produzido, incluindo como ele é controlado em relação à qualidade, ao custo e à satisfação do cliente. Esse sistema precisa estar sincronizado tanto com a função quanto aos padrões de serviço, para que o encontro de serviço seja agradável para os envolvidos.

As organizações devem se atentar aos momentos da verdade. Grönroos (1993, p. 55) “considera os momentos da verdade como sendo a ocasião e o lugar onde e quando o prestador de serviço tem a oportunidade de demonstrar ao cliente a qualidade de seus serviços, é o verdadeiro momento de oportunidade”. Depois que o serviço foi fornecido e o cliente não está presente, é mais difícil agregar valor a qualidade percebida do serviço.

Os momentos da verdade envolvem o esquema de referências do usuário e o esquema de referências do funcionário, isto é, atitudes, valores, crenças, desejo, sentimentos e expectativas que dominam os processos de pensamento, atitudes, sentimentos e comportamento no momento da verdade. (DORIGON, 2006, p.56).

A percepção do cliente se forma no momento em que vivencia uma série de momentos da verdade. Segundo Dorigon (2006, p.55 apud Albrech 1998, p. 27), “a somatória de todas as horas da verdade possíveis experimentadas por seus clientes, [...], transforma-se em sua imagem em termos de serviço. Essa seqüência de horas ou momentos da verdade é chamada de ciclo de serviços”.

O ciclo de serviço é um conjunto de momentos da verdade, de forma a se organizar desde o instante em que o usuário inicia o processo de uso do serviço, até sua saída, isto é, um mapa dos momentos da verdade, sendo identificados os pontos a cada vez que o usuário entra em contato com a organização.

É importante identificar os principais momentos da verdade dentro do ciclo de serviço.

Nem todos os momentos da verdade têm a mesma importância para o cliente e há certos momentos da verdade críticos ou fundamentais para a percepção do cliente a respeito do serviço prestado. Isso leva o fornecedor de serviços a procurar identificar estes momentos da verdade, para que possa priorizar seus esforços visando gerar uma percepção favorável do serviço para o cliente. (GIANESI e CORRÊA, 1994, p. 87).

Esta afirmação também é vista por Dorigon (2006, p.57) quando descreve que “embora todos os momentos da verdade num contato de serviços sejam importantes, geralmente alguns tem maior importância para o cliente, sendo considerados críticos ou fundamentais para a percepção do serviço prestado”.

Para atender as expectativas dos usuários, cada funcionário deve se atentar aos elementos mais importantes na prestação do serviço, identificando os momentos críticos e fundamentais na percepção dos usuários, e se voltar como elemento importante no fornecimento da qualidade.

Pode-se afirmar que os momentos mais críticos são aqueles que mais afetam a percepção do cliente durante o ciclo de serviço, em relação aos seus critérios de preferência.

O cliente vai avaliar o serviço em cada um desses momentos, segundo determinado conjunto de critérios. Alguns desses critérios ou determinantes da qualidade pode ter maior peso para o cliente, podendo-se dizer que os momentos da verdade críticos são aqueles em que estão em pauta, elementos de serviço, que afetam a percepção do cliente em relação aos seus critérios de avaliação ou determinantes de qualidade mais importantes. (PASQUALI, 2002, p.23)

É fundamental que os gestores das organizações identifiquem os determinantes de qualidade que os clientes priorizam na percepção dos serviços prestados, para focar seus esforços, a fim de melhorar a percepção dos usuários quanto ao serviço fornecido.

2.3.5 Determinantes da qualidade de serviços

Os serviços apresentam características próprias que dificultam a avaliação da qualidade, diferente dos bens manufaturados. Os serviços são intangíveis, por isso, necessitam de uma avaliação do cliente em cada um dos momentos da verdade. Esta avaliação se dá através de um conjunto de critérios, que também são chamados determinantes da qualidade, baseado na comparação entre o serviço esperado e o percebido.

A identificação desses determinantes possibilita a priorização dos esforços, afim de gerar uma percepção positiva dos serviços, uma vez que os determinantes representam os parâmetros nos quais a qualidade do serviço é avaliada pelo cliente e reflete os fatores que determinam a satisfação. (DORIGON, 2006, p. 58)

Cada serviço apresenta suas peculiaridades. Conhecer os critérios que os clientes avaliam o serviço prestado pode ser a forma de compreender e desenvolver técnicas gerenciais para a Unidade de Informação melhorar seu fornecimento de serviço, atentando-se as expectativas e necessidades dos clientes. Para isso, é importante estudar e identificar os critérios que os clientes determinam com relevantes.

Para Pasquali (2002, p.23), em serviços o conjunto de critérios é mais amplo do que os bens manufaturados, “devido ao contato mais intenso entre o sistema de operações e o cliente, que resulta numa avaliação de desempenho mais complexa por parte desses”.

Como os serviços são distintos um dos outros, poderão existir determinantes específicos de qualidade, entretanto, alguns por serem mais genéricos podem ser aplicados em qualquer tipo de serviço. Vários autores têm procurado definir um conjunto genérico de determinantes que pode ser aplicados em quaisquer tipos de serviço. Ganesi e Corrêa (1994, p.91) definiram nove critérios de avaliação da qualidade do serviço: tangíveis, consistência, competência, velocidade de atendimento, atendimento/atmosfera, flexibilidade, credibilidade/segurança, acesso e custo.

No quadro abaixo, Santos (2000, p.20) agrupou os determinantes apresentados por diferentes autores como Parasuraman et al, 1995; Johnston, 1995; Ghobadian et al, 1994; Ganesi e Corrêa, 1994, resultando em sete distintos determinantes propostos pelo autor em relação aos apresentados pelos autores descritos.

Determinantes propostos	Determinantes apresentados por diversos autores			
	Parasuraman et al (1995)	Johnston (1995)	Ghobadian et al (1994)	Ganesi e Corrêa (1994)
Confiabilidade	Confiabilidade Competência Segurança Credibilidade	Confiabilidade Funcionalidade Competência Segurança Compromisso Integridade	Confiabilidade Competência Segurança Credibilidade	Consistência Competência Segurança Credibilidade
Rapidez	Rapidez de resposta	Rapidez de resposta	Rapidez de resposta	Velocidade de atendimento
Tangíveis	Tangíveis	Estética Limpeza Conforto	Tangíveis	Tangíveis
Empatia	Entender/ conhecer o cliente Comunicação Cortesia	Atenção Cuidado Comunicação Cortesia Amizade	Entender/ conhecer o cliente Comunicação Cortesia	Atendimento Atmosfera
Flexibilidade	-	Flexibilidade	Customização	Flexibilidade
Acesso	Acesso	Acesso	Acesso	Acesso
Disponibilidade	-	Disponibilidade	-	-

Quadro 04: Determinantes da qualidade em serviços. Fonte: Santos (2000, p. 20).

Nota-se que o quadro apresentado por Santos (2000, p.20), o determinante “custo” citado por Ganesi e Corrêa (1994) não foi citado, pois vários autores não consideram este determinante ligado a qualidade dos serviços, mas sim, como “custo para o cliente”, isto é, o preço cobrado pelo serviço, Segundo Pasquali (2002, apud GRÖNROS 1995, p.25), “a percepção de preço não parece ser um determinante direto de qualidade e exerce um efeito indireto sobre as percepções e as expectativas do cliente”.

Para os serviços prestados em Bibliotecas Universitárias, Vergueiro e Carvalho (2001) sugerem um conjunto de dezesseis determinantes a partir de uma revisão bibliografia feita na base de dados LISA (Library Information Sciences Abstracts). Os determinantes identificados foram: comunicação, acesso, confiança, cortesia, qualidade, resposta, afetividade, eficiência, tangibilidade, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo/benefício e tempo de resposta.

O trabalho realizado por Vergueiro e Carvalho (2001) é interessante, pois demonstra a necessidade de se propor a gestão de operações em informação com foco na satisfação dos clientes e de se buscar os critérios de qualidade que possibilitem a avaliação adequada dos serviços oferecidos pelos usuários. (DORIGON, 2006, p. 61).

Tendo em vista a definição dos critérios específicos de avaliação do serviço para as Bibliotecas Universitárias, Dorigon (2006, p. 63) combinou a visão ampliada de diversos autores, através de uma matriz abrangente de determinantes de qualidade, utilizando os mais significativos segundo as semelhanças dos significados atribuídos por eles.

É importante salientar que existem determinantes que são considerados críticos, por estarem em momentos da verdade que são cruciais para a percepção do cliente.

Leva-se em conta que cada momento da verdade tem sua particularidade e envolve um conjunto de determinantes da qualidade que vão ser considerados pelo cliente e irão ter importâncias diferentes para cada momento da verdade (PASQUALI, 2002, p.26).

A partir desta concepção, buscou-se identificar os determinantes mais significativos identificados nos serviços prestados pela Biblioteca Universitária. Na percepção de Dorigon (2006, p. 65) estes podem ser agrupados em cinco elementos de análise, sendo atribuído um único significado que os representa.

Elementos de análise propostos	Determinantes	Significado
Serviços	Rapidez Garantia Confiabilidade Credibilidade	Capacidade de oferecer serviços conforme prometido, confiáveis e adequados
Atendimento	Empatia Cortesia Eficiência Competência	Envolve a dimensão humana na qualidade do serviço. Combina os aspectos relacionados ao bibliotecário na interação com o usuário
Materiais de informação	Segurança	Provisão de materiais de

	Credibilidade	informação adequados e no formato da realidade dos usuários
Ambiente	Tangibilidade Atmosfera Comunicação Estética Conforto	Aparência física do ambiente, equipamentos e comunicação visual.
Acesso	Acesso Disponibilidade	Envolve a conveniência do acesso. Localização e disponibilidade da biblioteca, dos serviços, setores, funcionários do acervo.

Quadro 05: Elementos de Análise. Fonte: Dorigon (2006, p. 65).

Os determinantes de qualidade identificados em cada momento da verdade, podem ser mensurados através de indicadores de desempenho. Estes dados analisados, servem para que os gestores das Unidades de Informação possam identificar os pontos fortes e fracos dos serviços prestados. Conhecendo estes indicadores, poderá articular sua gestão para um processo de melhoria contínua.

Os determinantes da qualidade representam os parâmetros em que a qualidade do serviço é avaliada pelo usuário. Moreira (1996) afirma que “os gerentes de serviços precisam mensurar, de alguma forma, cada determinante, a fim de quantificar o desempenho geral do sistema de prestação de serviço”, pois cada determinante pode ter pesos diferentes na avaliação do usuário. Dorigon (2006, p. 65) descreve que para “alcançar a satisfação do cliente, uma premissa básica é avaliar se os critérios adotados estão de acordo com as expectativas do cliente”. Para tanto, é necessário o uso de um instrumento capaz de avaliar os determinantes de qualidade em uma Unidade de Informação.

Diversos estudos sobre a utilização da Escala Servqual como ferramenta de avaliação dos determinantes de qualidade comprovaram ser um modelo satisfatório para medir as percepções dos clientes sobre a qualidade de serviços em Unidades de Informação, o qual será destacado a seguir.

2.3.6 Escala SERVQUAL

Um modelo específico para avaliação de serviços pode ser atribuído ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeitham e Berry (1985), que desenvolveram um

modelo visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Conforme visto no item 3.3.3 os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as lacunas (gaps), que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido.

Este modelo de análise de *Gap* não disponibilizou uma ferramenta que medisse a qualidade dos serviços. Rebello (2004, p 84) afirma que “esses mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do usuário em relação à prestação de serviços oferecida”.

Esta ferramenta é determinada a medir a percepção do cliente sobre a qualidade do serviço, tendo como base, a medição do *Gap* 5 do Modelo Conceitual da Qualidade por Serviços (figura 01 do item 3.33.). Este instrumento de mensuração de qualidade de serviços percebidos pelo usuário consiste em:

[...] um questionário elaborado em duas seções: uma correspondente às expectativas, com 22 afirmativas que procuram delinear as expectativas gerais do respondente em relação ao serviço a ser investigado e outra seção busca medir o julgamento do usuário sobre o serviço prestado pela empresa específica que está sendo avaliada. Cada afirmativa em cada seção é seguida de uma escala, onde o respondente assinala seu grau de concordância ou discordância acerca da afirmação feita. A escala vai desde "discordo totalmente", associada ao número 1, até "concordo totalmente", associada ao número 7, não havendo nenhuma palavra associada aos números 2 a 6, que ficam entre os extremos da escala. (REIS, 2001, p. 53).

Inicialmente Parasuraman, Zeitham e Berry (1985) utilizaram dez dimensões, ou determinantes de qualidade de serviços para compreender como os clientes avaliam a qualidade de serviços: tangibilidade, confiabilidade, presteza, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, conhecimento do cliente. Após sucessivas aplicações e análises estatísticas, a Escala SERVQUAL foi aprimorada.

As antigas dez dimensões foram reduzidas a apenas cinco. As três primeiras, Tangíveis, Confiabilidade e Presteza, permaneceram como originalmente concebidas. As dimensões Competência, Cortesia, Credibilidade e Segurança foram consolidadas numa única dimensão, associada à capacidade da empresa de assegurar a execução dos serviços com os atributos de tais dimensões. A nova dimensão criada foi chamada de Garantias [...] As outras dimensões - Acessibilidade, Comunicação e Conhecimento do cliente, foram agrupadas numa nova dimensão - a Empatia. (REIS, 2001, p. 53).

Este redimensionamento chegou aos cinco determinantes de qualidade conforme foi descrito por Dorigon (2006, p. 66-67):

- *Tangibilidade*. Visual das instalações físicas, equipamentos, do pessoal e materiais de comunicação;
- *Confiabilidade*. Capacidade para realizar um serviço prometido, de forma confiável e precisa;
- *Presteza*. Disposição para servir. Inclinação ou desejo de ajudar o cliente e a lhe prestar um bom e rápido serviço;
- *Garantia*. Conhecimento e cortesia demonstrados pelos funcionários e habilidade de cada um para inspirar segurança e certa intimidade com o cliente;
- *Empatia*. Personalização ou cuidado. Atendimento prestado aos clientes, pautando na atenção individualizada.

Assim, o questionário de 22 perguntas (disposto no anexo 1) visa levantar as expectativas dos clientes e suas percepções, utilizando os determinantes de qualidade apresentados. Os resultados destas duas seções (expectativa X percepção) são comparados, identificando assim as diferenças entres eles, isto é, os *Gaps* de qualidade.

Para avaliar o modelo SERVQUAL, buscou-se na literatura, autores que concordam com este modelo e outros que discordam. Para Dorigon (2006, p. 67), “O SERVQUAL se tornou um dos modelos mais utilizados em pesquisas de percepção de qualidade, nas diversas áreas do conhecimento e nos ramos de serviço [...] visando à busca da qualidade e da melhoria contínua”. A autora acredita que a flexibilidade para o refinamento, é um dos pontos fortes deste modelo de avaliação.

Outros autores também avaliaram o SERVQUAL como um modelo ideal para medir a qualidade de serviços:

Visando validar a ferramenta, a escala SERVQUAL foi aplicada em quatro ramos de serviços distintos: bancos, cartão de crédito, serviços de manutenção e reparo, e serviços de telefonia de longa distancia. O estudo conduzido mostrou a confiabilidade e a validade da escala SERVQUAL para qualquer tipo de serviço, porém os autores ressaltam a necessidade de adaptação do instrumento de pesquisa à realidade do serviço estudado. (DUARTE, 2008, p.36)

Dorigon (2006) demonstrou em sua dissertação de mestrado que vários estudos em diferentes áreas do conhecimento foram realizados com a escala SERVQUAL, entre eles: Pinheiro (2002), Carneiro (2000), Reis (2001), Coelho (2004) e que autores como Grönroos (1993), Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), Ganesi e Corrêa (1994), “trazem em seus textos didáticos referências ao modelo, comprovando sua longevidade e receptividade”.

Parasuraman, Zeitham e Berry (1988) previram que a aplicação da escala SERVQUAL se mostraria eficiente em diferentes setores da economia, entretanto outros pesquisadores apresentam críticas e contribuições para melhoria do modelo. Duarte (2008, p.38) afirma que autores como Carman (1990) tiveram que efetuar algumas adaptações à ferramenta SERVQUAL.

Assim como Carman, diversos autores, entre eles: Babakus e Boller (1992), Freeman e Dart (1993) argumentaram que a escala SERVQUAL não poderia ser utilizada como um instrumento genérico, aplicável a qualquer tipo de serviço. (DUARTE, 2008, p. 38)

Outros pesquisadores desenvolveram novos modelos buscando criticar a escala SERVQUAL.

Um outro trabalho que se destaca como crítica a SERVQUAL foi desenvolvido por Cronin e Taylor (1992). Estes autores desenvolveram o modelo SERVPERF como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL. O modelo foi desenvolvido a partir de uma ampla revisão das literaturas de satisfação do cliente e atitude. Desta forma, os autores concluíram que a qualidade pode ser medida considerando apenas o desempenho do serviço prestado e não por meio das diferenças entre expectativa e desempenho. (DUARTE, 2008, p.38).

Para abater as críticas, Parasuraman et al. (1988) argumentaram que as escalas alternativas são praticamente iguais ao seu modelo, em termos de validade e confiabilidade, derrubando assim a suposta superioridade destas escalas em relação a SERVQUAL. Duarte (2008, p. 38) afirma que “os autores ainda ressaltaram que uma escala baseada apenas nas percepções é mais econômica, porém mais ambígua também”.

Diante de elogios e críticas, verificou-se que a SERVQUAL é uma ferramenta capaz de satisfazer as necessidades para a avaliação dos serviços, e que conforme Dorigon (2006, p. 68), “os resultados apresentados evidenciam os critérios relevantes ao cliente e mais significantes na sua percepção”.

Nas Unidades de Informação, a SERVQUAL foi utilizada para mensurar a percepção dos usuários em relação aos serviços de informação. Segundo Dorigon (2006, p. 76) “no Brasil, o modelo SERVQUAL foi utilizado por Silva e Rados (2002), Rebello (2004) e Sampaio et al. (2004) em Bibliotecas Universitárias”. A autora ainda afirma que os estudos demonstraram a importância de haver indicadores de serviços de informação em Bibliotecas Universitárias e que existe uma dificuldade de avaliação dos serviços dessas unidades de informação pela falta de consenso entre os autores, tanto por haver sistematização de variáveis, como pela ausência de padrão no estabelecimento de indicadores específicos para os processos de biblioteca.

Por fim, identifica-se que a SERVQUAL é um modelo que demonstrou sua utilidade para a na avaliação das expectativas e das percepções dos clientes, cuja sua estrutura pode ser adaptada para atender as necessidades particulares de uma determinada organização. A validação deste instrumento já utilizado em Unidades de informação, demonstra ser uma alternativa para a avaliação da qualidade percebida dos serviços pelos usuários de uma biblioteca Universitária.

3 METODOLOGIA

Do ponto de vista de seus objetivos, a pesquisa foi descritiva e exploratória. Para organizar e analisar os dados quantificáveis utilizou-se a pesquisa descritiva. Segundo Gil (2002, p.46), “a pesquisa descritiva tem por objetivo descobrir a existência de associações entre variáveis” . Visa descrever as características de determinada população, relaciona fatos ou fenômenos através de levantamento, não havendo alterações quanto à amostra analisada. A partir do referencial teórico e dos dados coletados, para atender aos objetivos propostos desta pesquisa, efetuou-se uma análise exploratória dos dados. Segundo Gil (1995, p.45) a análise exploratória “visa proporcionar mais familiaridade com os problemas com vista a torná-los explícitos ou construir hipóteses”.

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema, a pesquisa será quantitativa.

Sob o caráter de exploração dos dados e sua medição em relação à avaliação de percepção dos usuários quanto aos determinantes de qualidade dos serviços prestados, a pesquisa será quantitativa.

Considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-la e analisá-la. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas como porcentagem, média, moda, desvio-padrão etc... (GIL, 1991, p.53).

A pesquisa quantitativa estabelece que tudo possa ser quantificável, isto é, transformam em números as opiniões de informações coletadas, havendo a obtenção de resultados através do uso de fórmulas estatísticas obtidas pela amostra da população.

Do ponto de vista de seus procedimentos técnicos foi uma pesquisa de levantamento.

[...] a pesquisa do tipo levantamento “caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja estudar, normalmente seleciona-se a população mediante procedimento estatístico, obtendo uma amostra significativa como objeto de investigação (GIL, 1991, p.56)

O levantamento é obtido pela observação de diversas características dos integrantes de uma certa amostra. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário. Segundo Gil (2002, p.115), o questionário “constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informação, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato”.

O questionário deve ser completo, no sentido de abranger as características necessárias para atingir os objetivos da pesquisa: ao mesmo tempo, não deve conter perguntas que fujam desses objetivos, pois, quanto mais longo o questionário, menor tende a ser a confiabilidade das respostas (BARBETTA, 2006, p. 34).

Devido às características da pesquisa, e as vantagens apresentadas, o questionário foi o instrumento que mais se adequou. Portanto, foi aplicado de forma a obter os dados quantificáveis.

O questionário deve ser respondido por escrito e sem a presença do pesquisador e/ou entrevistador. É uma das técnicas mais práticas e eficientes, pois, possibilita a obtenção de dados facilmente tabuláveis e quantificáveis (GIL, 2002, p115).

O universo da pesquisa foi a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina. O corpus da pesquisa foi constituído pelos alunos matriculados regularmente no curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina ingressantes nos semestres 2005-1, 2006-2 e 2009-2 (1ª, 4ª e 8ª fase), tendo em vista, sua percepção da qualidade em relação ao serviço de empréstimo, prestados pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação. A escolha pelas três turmas foi efetuada pelo fato de estarem nos extremos da formação acadêmica (início, meio e fim), o que possibilita uma avaliação quanto à percepção dos alunos em momentos distintos.

O questionário, disposto no apêndice 2, teve como base o modelo SERVQUAL, constituído de perguntas fechadas para avaliar a percepção dos alunos quanto à qualidade dos serviços, tendo uma escala de sete respostas, partindo da menor (1) como o pior cenário possível, e a maior (7) sendo o melhor cenário observado.

Antes de sua aplicação, foi realizado um pré-teste do questionário, para averiguar sua aplicabilidade, sua clareza, quantidade de perguntas necessárias, problemas em termos empregados e também para coleta de sugestão de melhorias, cujo resultado foi satisfatório, havendo somente algumas mudanças nos termos utilizados em determinadas perguntas.

O questionário usado possui quinze perguntas estruturadas, referentes aos determinantes de qualidade observados nas Unidades de Informação citados por Dorigon (2006, p. 65). Inclui questões ligadas a cinco aspectos, o serviço, o atendimento, os materiais de informação, o ambiente e o acesso, considerados assim, como elementos de análise.

Através do elemento de análise “serviço” se propôs a observar a percepção dos usuários quanto à oferta de serviços, isto é, sua adequação e confiabilidade perante aos clientes. Para isso, os determinantes de qualidade avaliados foram a *rapidez*, questionado quanto ao tempo de espera no serviço de empréstimos, a *confiabilidade* identificada quanto ao domínio dos funcionários no uso do sistema informatizado de empréstimos, e a *credibilidade*, percebida quando questionado aos alunos se o serviço de empréstimo e renovação disposto de forma “on line” funcionam.

As perguntas relacionadas ao elemento de análise “atendimento” foram direcionadas a percepção dos usuários quanto ao envolvimento da dimensão humana na qualidade do serviço. Para avaliar o determinante de qualidade *competência* questionou-se sobre a capacidade dos funcionários em atender no balcão de empréstimos, isto é, seu conhecimento das normas e regras quanto ao atendimento. O determinante de qualidade *cortesia* foi averiguado através da avaliação dos profissionais quanto a sua educação e cortesia no atendimento. O interesse dos funcionários em prestar os serviços foi questionado para avaliar o determinante de qualidade *eficiência*.

Na avaliação do elemento de análise “materiais de informação” propôs-se a identificar se a Unidade de Informação possui materiais de informação na quantidade adequada, bem como, sua abrangência quanto à realidade dos usuários. Através da avaliação dos usuários em relação ao estado de conservação do acervo da biblioteca, pode-se averiguar o determinante de qualidade *segurança*. A *flexibilidade* foi avaliada quando perguntado se o acervo estava de acordo com as necessidades informacionais dos alunos, neste caso, aos interesses para formação acadêmica. Este mesmo determinante de qualidade foi indagado quanto à disposição do acervo na biblioteca, sua localização e organização.

O “ambiente” foi o elemento de análise disposto a compreender a disposição dos equipamentos, ambiente físico e comunicação visual. Perguntou-se da quantidade de equipamentos de informática dispostos para o serviço de empréstimo, para avaliar o determinante de qualidade *conforto*. A *tangibilidade* foi questionada quanto à avaliação dos usuários em relação ao estado de funcionamento dos equipamentos de informática utilizados para empréstimos e consulta do acervo. O determinante de qualidade *atmosfera* foi averiguado através do questionamento sobre a avaliação do ambiente da Unidade de informação, isto é, iluminação e ventilação.

Para avaliar o elemento de análise “acesso”, as perguntas foram direcionadas a avaliar a disponibilidade de horário, sinalização da Unidade de Informação e também da acessibilidade no uso do sistema de empréstimos pelos estudantes. Para avaliar o determinante de qualidade

disponibilidade perguntou-se sobre a adequação do horário de funcionamento da biblioteca. Já para o determinante de qualidade *acesso*, questionou-se a acessibilidade no uso do sistema de empréstimos, isto é, sua fácil utilização, e adequação da interfase com o usuário. Averiguou-se sobre a qualidade da sinalização visual da biblioteca para também avaliar o determinante de qualidade “*acesso*”.

A coleta de dados foi realizada durante o mês de setembro de 2009. Os alunos foram abordados em sala de aula, o qual foi solicitado à permissão dos professores para a aplicação do questionário. Este método permitiu a obtenção de um maior número de participantes, bem como, o conforto e praticidade no momento da obtenção das respostas. O questionário foi entregue somente aos alunos que freqüentaram a biblioteca. Não houve dúvidas quanto ao conteúdo do questionário. Em média o tempo gasto para responder o questionário foi de aproximadamente oito minutos.

Após a aplicação do questionário, foram utilizados métodos estatísticos para medir freqüências em relação aos dados obtidos pelo questionário, a fim de avaliar a mudança de percepção dos usuários em relação aos determinantes da qualidade identificados no serviço de empréstimo da Unidade de Informação.

Vale ressaltar que algumas mudanças quanto ao projeto de pesquisa ocorreram durante a elaboração desta pesquisa, entre elas, a especificação do foco de análise dos serviços prestados pela Biblioteca, antes teve-se a idéia de avaliar todos serviços prestados pela Unidade de Informação, entretanto, buscou-se apenas analisar o serviço de empréstimo, devido a complexidade e carga horária que envolveria a pesquisa.

4 RESULTADOS

Este capítulo tem como objetivo apresentar a Unidade de Informação a qual foi avaliada e descrever informações relativas à sua estrutura organizacional. Também serão avaliados os dados obtidos pelo questionário, bem como, discutidos os resultados de acordo com os objetivos da pesquisa.

4.1 Caracterização da Unidade de Informação

Localizada no Prédio do Centro de Filosofia e Ciências Humanas – CFH no Campus Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação - BSCED atende os usuários do Centro de Ciências da Educação - CED e a Comunidade Universitária em geral. Esta biblioteca, integrante do Sistema de Bibliotecas da UFSC, foi inaugurada em 14 de setembro de 1989. Com a inauguração das novas instalações da Biblioteca em 05 de maio 2004, mudou sua localização para o novo prédio do Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFH. Sua área é de 462m².

Tem como objetivo oferecer aos usuários e à comunidade universitária em geral, o acesso à informação nas áreas de Educação, Biblioteconomia e Ciência da Informação, contribuindo para o ensino, pesquisa e extensão. O acervo da BSCED é de livre acesso, composto por livros, periódicos nacionais e internacionais, folhetos, relatórios, teses, obras de referência, (dicionários, enciclopédias, catálogos, etc.), anais, fitas de vídeo, bases de dados CD-Rom, Disquete e *on line*, abrangendo nas áreas de Educação, Biblioteconomia e Ciência da Informação. Abaixo a relação da quantidade de materiais conforme seu tipo:

- Vídeo - 23 títulos; 340 exemplares.
- Periódicos - 345 títulos; 14.063 exemplares.
- Livros - 10.993 títulos; 23.331 exemplares.
- CD-Rom- 38 títulos; 55 exemplares.
- DVD - 02 títulos; 23 exemplares.
- Dissertações - 485 títulos; 505 exemplares.

- Teses - 112 títulos; 127 exemplares.
- Totalizando - Títulos: 11.998; Exemplares: 38.444

Os serviços oferecidos e os produtos elaborados estão descritos abaixo:

- Consulta local;
- Empréstimo domiciliar;
- Atendimento ao usuário na recuperação da informação;
- Acesso a Base PERGAMUM;
- Orientação no acesso às bases de dados;
- Orientação na normalização de trabalhos científicos;
- Normalização das publicações do Núcleo de Publicações do CED – NUP;
- Visitas orientadas;
- Catalogação de títulos de periódicos nacionais;
- Catalogação/Indexação de artigos de periódicos nacionais;
- Registro de exemplares (fascículos) de periódicos;
- Serviço de alerta (Boletim de Sumários Correntes) das áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Educação;
- Empréstimo entre Bibliotecas;
- Supervisão de estágios curriculares e extra-curriculares;
- Orientação/treinamento de usuários;
- Orientações online (via e-mail);
- Pontos de acesso à internet (p/ Laptop);
- Aulas no período noturno (18h30min às 21h30min) desde 17/04/2008

O tratamento técnico dado ao material e os instrumentos técnicos adotados são efetuados e administrados pela Biblioteca Central, cabendo a BSCED a prestação dos serviços aos usuários.

4.2 Análise dos dados

Para avaliar se houve mudanças na percepção dos clientes em relação aos determinantes da qualidade observados na Unidade de Informação em relação às três turmas pesquisadas, os dados serão analisados separadamente para que os resultados sejam mais bem visualizados. As análises são descritas da seguinte forma: Será separado cada um dos elementos de análise propostos por Dorigon (2006, p.65), isto é, o serviço, atendimento, materiais de informação, ambiente e acesso. Posteriormente através da montagem de uma tabela de frequência, serão avaliados os determinantes de qualidade contidos dentro dos elementos, de forma a identificar a variação das respostas entre as turmas e, por conseguinte, de um elemento de análise como um todo. Por fim, serão avaliados os elementos de análise para averiguar se houve variação entre os cinco elementos com relação à amostra.

4.2.1 Serviço

Neste elemento de análise, as perguntas foram direcionadas a identificar se a Unidade de Informação possui a capacidade de oferecer serviços conforme prometido, confiáveis e adequados. Os determinantes de qualidade identificados neste elemento são a rapidez, confiabilidade e credibilidade.

O primeiro determinante de qualidade avaliado foi a rapidez quanto ao serviço oferecido, o quadro abaixo demonstra a distribuição de frequência entre as três turmas.

1ª fase - Questão 1			4ª fase - Questão 1			8ª fase - Questão 1		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	1	5%	1	0	0%
2	1	4%	2	1	5%	2	0	0%
3	0	0%	3	0	0%	3	1	5%
4	3	12%	4	3	15%	4	5	23%
5	5	20%	5	5	25%	5	4	18%
6	8	32%	6	7	35%	6	8	36%
7	8	32%	7	3	15%	7	4	18%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 01 – Avaliação do determinante de qualidade rapidez

Através da tabela 01, nota-se que a média extraída através das respostas dos alunos da 1ª fase foi de 5,72, sendo a 4ª fase com 5,15 e a 8ª fase com 5,41. Percebe-se que a avaliação dos alunos é satisfatória quanto à rapidez dos serviços oferecidos e que não houve uma considerável variação entre as respostas.

O segundo determinante de qualidade foi à confiabilidade, identificado quanto ao domínio dos funcionários no sistema de empréstimos, isto é, sua habilidade quanto ao uso do sistema de empréstimo em relação ao serviço oferecido.

1ª fase - Questão 2			4ª fase - Questão 2			8ª fase - Questão 2		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	1	5%	1	0	0%
2	1	4%	2	0	0%	2	0	0%
3	2	8%	3	0	0%	3	1	5%
4	4	16%	4	2	10%	4	3	14%
5	6	24%	5	2	10%	5	0	0%
6	6	24%	6	4	20%	6	8	36%
7	6	24%	7	11	55%	7	10	45%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 02 - Avaliação do determinante de qualidade confiabilidade

Nota-se que o grau de confiabilidade dos alunos quanto ao serviço de empréstimo também é satisfatório, visto que, as respostas dos alunos da 1ª fase teve a média de 5,28, os da 4ª fase de 6,00 e da 8ª fase de 6,05. Percebeu-se uma variação maior entre os alunos da 1ª fase em relação aos da 4ª e 8ª fase.

O terceiro e último determinante de qualidade do primeiro elemento de análise (serviços) foi à credibilidade percebida quanto ao serviço de empréstimo e renovação “on line”. Os alunos foram questionados se estes serviços realmente funcionam. A tabela abaixo demonstra o resultado.

1ª fase - Questão 3			4ª fase - Questão 3			8ª fase - Questão 3		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	1	4%	1	1	5%	1	0	0%
2	0	0%	2	0	0%	2	0	0%
3	0	0%	3	0	0%	3	1	5%
4	1	4%	4	1	5%	4	0	0%
5	3	13%	5	3	15%	5	6	27%
6	5	22%	6	4	20%	6	3	14%
7	13	57%	7	11	55%	7	12	55%
total	23	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 03 - Avaliação do determinante de qualidade credibilidade

A credibilidade observada no serviço de empréstimo e renovação “on line” possui uma boa avaliação pelos alunos, isto é, a nota média observada pelos alunos da 1ª fase foi de 6,13, os

da 4ª fase de 6,05 e a da 8ª fase 6,14. Percebeu-se que não houve uma variação significativa entre as três turmas.

Após a avaliação de cada um dos determinantes de qualidade do elemento de análise “serviços”, a gráfico abaixo demonstra o resultado final entre as três turmas pesquisadas.

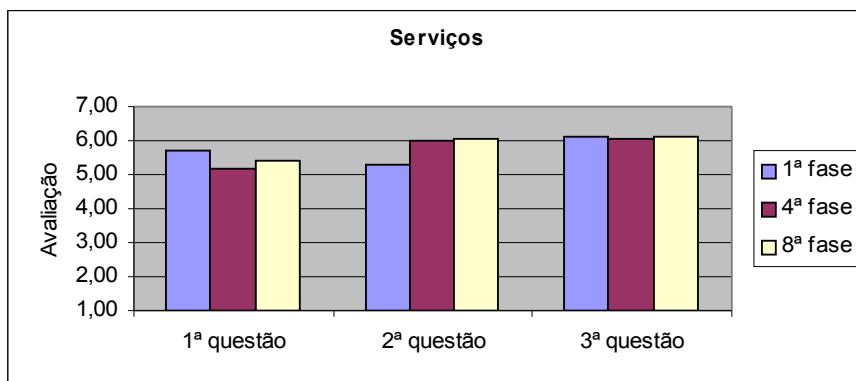


Gráfico 01 – Avaliação do elemento de análise serviços

Através deste gráfico percebe-se uma mínima variação quanto à média obtida com os resultados de cada determinante proposto. A maior diferença é visualizada na 2ª questão entre 1ª e 8ª fase, e a menor diferença é vista na 3ª questão também entre 1ª e 8ª fase. Nota-se pouca variação quanto à média geral das turmas em relação às três questões, isto é, 5,71 da 1ª fase, 5,73 da 4ª fase e 5,86 da 8ª fase, tendo como média das três fases 5,77. Pode-se observar a média das turmas com relação a cada questão, tendo 5,43 para 1ª questão, 5,78 para a 2ª questão e 6,11 para a 3ª questão. Há, portanto uma homogeneidade quanto à percepção dos alunos com relação ao elemento de análise “serviço”.

4.2.2 Atendimento

Através deste elemento de análise, as perguntas foram direcionadas a perceber o envolvimento da dimensão humana na qualidade do serviço. Combina os aspectos relacionados ao bibliotecário na interação com o usuário. A competência, cortesia e eficiência são os determinantes de qualidade identificados neste elemento de análise. Abaixo será avaliado cada um destes determinantes de qualidade.

O primeiro determinante de qualidade avaliado é a competência. A quarta pergunta foi direcionada a averiguar a capacidade dos funcionários em atender no balcão de empréstimo, isto é, sua competência em atender o usuário, tendo como base seu conhecimento de normas e regras

quanto ao atendimento (linguagem formal, abordagem ao usuário, etc.). A tabela abaixo apresenta a distribuição de frequência com relação às três turmas avaliadas:

1ª fase - Questão 4			4ª fase - Questão 4			8ª fase - Questão 4		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	0	0%	1	0	0%
2	1	4%	2	1	5%	2	0	0%
3	1	4%	3	3	15%	3	5	23%
4	2	8%	4	3	15%	4	2	9%
5	7	29%	5	4	20%	5	3	14%
6	5	21%	6	2	10%	6	5	23%
7	8	33%	7	7	35%	7	7	32%
total	24	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 04 - Avaliação do determinante de qualidade competência

Através desta tabela, percebe-se que a média das respostas quanto aos alunos da 1ª fase foi de 5,28, os da 4ª fase de 5,20 e os da 8ª fase de 5,32. Percebe-se que não houve uma variação considerável quanto à média das turmas e que em geral a avaliação da competência dos funcionários é boa.

O segundo determinante de qualidade avaliado quanto ao “atendimento” foi à cortesia e a educação dos funcionários quanto ao serviço de empréstimos. A tabela seguinte demonstra a avaliação quanto a este determinante.

1ª fase - Questão 5			4ª fase - Questão 5			8ª fase - Questão 5		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	1	4%	1	0	5%	1	1	5%
2	0	0%	2	0	5%	2	1	5%
3	0	0%	3	1	10%	3	2	9%
4	3	12%	4	1	15%	4	3	14%
5	5	20%	5	4	20%	5	4	18%
6	1	4%	6	7	10%	6	2	9%
7	15	60%	7	7	45%	7	9	41%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 05 - Avaliação do determinante de qualidade cortesia.

Nota-se o atendimento executado pelos funcionários é satisfatório quanto à percepção dos usuários em relação à cortesia e educação. A tabela 05 demonstra que os alunos da 1ª fase tiveram uma avaliação média de 5,96, os da 4ª fase de 5,90 e os da 8ª fase de 5,27. Houve uma maior variação entre os alunos da 8ª fase com relação aos da 1ª e 4ª fase, mas não muito significativa.

A eficiência foi o último determinante de qualidade avaliado em relação ao atendimento prestado pelos funcionários no serviço de empréstimos. Os alunos foram questionados quanto ao interesse do profissional em prestar o serviço, isto é, sua disposição em ajudar o usuário e sua pró-atividade.

1ª fase - Questão 6			4ª fase - Questão 6			8ª fase - Questão 6		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	0	0%	1	0	0%
2	1	4%	2	1	5%	2	1	5%
3	1	4%	3	1	5%	3	4	18%
4	2	8%	4	1	5%	4	4	18%
5	6	24%	5	4	20%	5	2	9%
6	5	20%	6	7	35%	6	3	14%
7	10	40%	7	6	30%	7	8	36%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 06 - Avaliação do determinante de qualidade eficiência

Percebe-se que o determinante de qualidade eficiência também foi bem avaliado pelos alunos das três fases, tendo como melhor avaliação, 5,72 obtida pela média dos graduandos da 1ª fase, seguido por 5,65 da 4ª fase e 5,18 da 8ª fase. Assim como no determinante de qualidade da questão 5, houve maior variação entre os alunos da 8ª com relação aos da 1ª e 4ª fase, mais também não muito significativa.

O gráfico a seguir apresenta a avaliação de cada um dos determinantes de qualidade do elemento de análise “atendimento”. Demonstra o resultado final entre as três turmas pesquisadas, para melhor compreendê-los e compará-los.

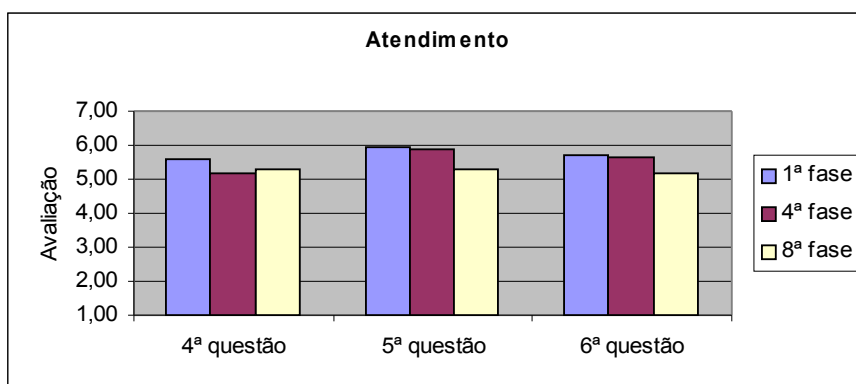


Gráfico 02 – Avaliação do elemento de análise atendimento

Percebe-se através do gráfico acima que houve uma mínima variação quanto à média obtida com os resultados de cada determinante proposto. A maior diferença pode ser vista na 5ª questão entre a 1ª fase e 8ª fase, e a menor diferença também é vista na 5ª questão entre os alunos da 1ª fase os alunos da 4ª fase. Nota-se também pouca variação quanto à média geral das turmas em relação às três questões, isto é, 5,75 da 1ª fase, 5,58 da 4ª fase e 5,26 da 8ª fase, tendo como média das três fases 5,53. A 8ª fase teve a pior avaliação quanto ao atendimento prestado, diferenciando-se um pouco das demais. A média das turmas com relação a cada questão, foi de 5,37 para 4ª questão, 5,71 para a 5ª questão e 6,11 para a 6ª questão, não havendo variação significativa entre as questões avaliadas.

4.2.3 Materiais de Informação

O quarto elemento de análise questionado foram os “materiais de informação”. As perguntas foram direcionadas a identificar se a Unidade de Informação possui provisão de materiais de informação adequados e no formato da realidade dos usuários. Os determinantes de qualidade avaliados neste elemento de análise foram a segurança e a flexibilidade.

A “segurança” foi o primeiro determinante de qualidade avaliado no elemento de análise “materiais de informação”. Neste aspecto, foi questionado na sétima pergunta o estado de conservação do acervo da biblioteca. A tabela abaixo mostra o resultado obtido.

1ª fase - Questão 7			4ª fase - Questão 7			8ª fase - Questão 7		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	1	5%	1	0	0%
2	0	0%	2	1	5%	2	0	0%
3	7	29%	3	2	10%	3	7	32%
4	3	13%	4	5	25%	4	5	23%
5	7	29%	5	5	25%	5	5	23%
6	5	21%	6	4	20%	6	3	14%
7	2	8%	7	2	10%	7	2	9%
total	24	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 07 - Avaliação do determinante de qualidade segurança

A percepção dos usuários avaliados quanto à segurança, isto é, o estado de conservação do acervo da biblioteca foi considerado razoável. Em média a avaliação pelos alunos da 1ª fase foi de 4,67, os da 4ª fase de 4,60 e os da 8ª fase de 4,45. Percebe-se que não houve uma variação significativa quanto a este determinante de qualidade em relação à percepção das turmas.

A “flexibilidade” pode ser avaliada quando perguntado se o acervo estava adequado as necessidades informacionais dos usuários. A tabela abaixo possibilita a compreensão dos resultados e permitem averiguar as variações quanto os resultados.

1ª fase - Questão 8			4ª fase - Questão 8			8ª fase - Questão 8		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	0	0%	1	1	5%
2	0	0%	2	2	10%	2	2	9%
3	6	24%	3	2	10%	3	3	14%
4	5	20%	4	8	40%	4	9	41%
5	8	32%	5	3	15%	5	5	23%
6	5	20%	6	3	15%	6	2	9%
7	1	4%	7	2	10%	7	0	0%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 08 - Avaliação do determinante de qualidade flexibilidade.

Percebeu-se através da avaliação da tabela 08, que a média das respostas obtidas pelos alunos da 1ª fase foi de 4,60, os da 4ª fase de 4,45, e os da 8ª fase 3,95. A maior variação foi identificada entre os alunos da 8ª fase em relação aos da 1ª fase.

A organização do acervo foi avaliada através da nona questão, o determinante de qualidade observado também foi à “flexibilidade”. Através desta pergunta, pode-se aferir que, um determinante de qualidade pode ser observado através de diferentes questionamentos.

1ª fase - Questão 9			4ª fase - Questão 9			8ª fase - Questão 9		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	1	4%	1	0	0%	1	0	0%
2	0	0%	2	0	0%	2	2	9%
3	4	16%	3	2	10%	3	1	5%
4	6	24%	4	4	20%	4	3	14%
5	4	16%	5	4	20%	5	3	14%
6	6	24%	6	6	30%	6	9	41%
7	4	16%	7	4	20%	7	4	18%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 09 - Avaliação do determinante de qualidade flexibilidade.

A última questão de avaliação quanto aos materiais de informação permitiu identificar que houve pouca variação quanto às respostas obtidas pelas três turmas, a 1ª fase avalia com média de 4,84 a nota obtida quanto à organização do acervo, a 4ª fase com 5,30 e a 8ª fase com 5,27. Nota-se que a variação entre as respostas obtidas pelas turmas foi considerada baixa, entretanto, é

importante observar que em relação à oitava questão foi mais bem avaliada, mesmo que, o determinante de qualidade é o mesmo.

A avaliação de cada um dos determinantes de qualidade do elemento de análise “materiais de informação” é vista no próximo gráfico.

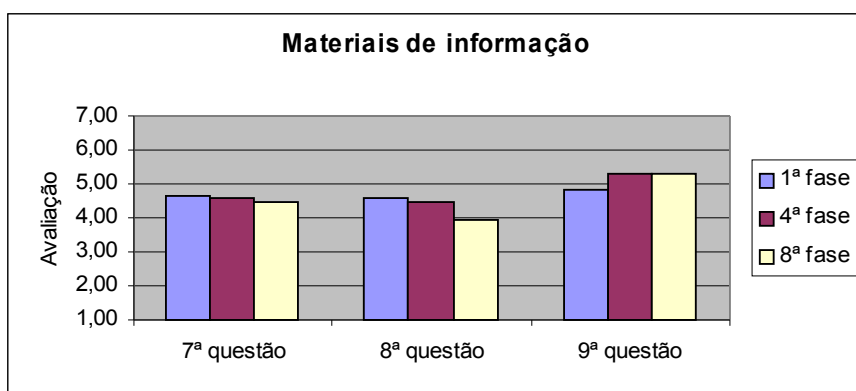


Gráfico 03 – Avaliação do elemento de análise materiais de informação

O gráfico da avaliação do elemento de análise “materiais de informação” permite identificar as variações ocorridas quanto as resposta obtidas nas três turmas avaliadas. Pode se afirma que a maior variação é visualizada na 8ª questão entre aos alunos da 1ª fase e 8ª fase, e a menor diferença é vista na 9ª questão entre os alunos da 8ª fase e 4ª fase. Nota-se também pouca variação quanto à média geral das turmas em relação às três questões, isto é, 4,70 da 1ª fase, 4,78 da 4ª fase e 5,46 da 8ª fase, tendo como média das três fases 4,68. Pode-se observar a média das turmas com relação a cada questão, tendo 5,57 para 1ª questão, 4,33 para a 2ª questão e 5,14 para a 3ª questão. É importante salientar que o mesmo determinante de qualidade (credibilidade) avaliado na oitava e nona questão, possui certa variação, isto é, 4,33 e 5,14 respectivamente. Esta diferença é compreendida pelo fato de que um determinante pode estar inserido em diferentes questionamentos e/ou elementos avaliados.

4.2.4 Ambiente

O “ambiente” é o elemento de análise que compreende a aparência física do ambiente, equipamentos e comunicação visual. Através dele pode-se avaliar os seguintes determinantes de qualidade: conforto, tangibilidade e atmosfera.

Na décima pergunta, os alunos foram questionados sobre a quantidade de equipamento de informática dispostos na Unidade de Informação. O determinante de qualidade “conforto” pode ser avaliado neste quesito, uma vez que, a espera para utilização de um equipamento causa transtornos quanto à percepção do cliente. A tabela abaixo especifica melhor o resultado e permite avaliar as variações entre as turmas.

1ª fase - Questão 10			4ª fase - Questão 10			8ª fase - Questão 10		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	2	8%	1	5	25%	1	11	50%
2	5	21%	2	8	40%	2	7	32%
3	6	25%	3	3	15%	3	2	9%
4	2	8%	4	2	10%	4	1	5%
5	4	17%	5	0	0%	5	0	0%
6	4	17%	6	1	5%	6	0	0%
7	1	4%	7	1	5%	7	1	5%
total	24	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 10 - Avaliação do determinante de qualidade conforto.

Percebe-se através da avaliação do determinante de qualidade “conforto”, que os alunos estão insatisfeitos com a quantidade de equipamentos de informática na biblioteca. A média 3,77 foi obtida pelas respostas dos alunos da 1ª fase, tendo 2,55 os da 4ª fase e 1,91 os da 8ª fase. Nota-se uma considerável variação entre os alunos da 1ª fase em relação aos da 8ª fase.

Pode-se afirmar que os alunos da 1ª fase não possuem o mesmo senso crítico como os da 8ª fase, visto que, estes já estão no término do curso e reconhecem os padrões quantitativos adequados de equipamentos de informática nas Unidades de Informação.

O segundo determinante de qualidade avaliado quanto ao elemento de análise “ambiente” foi a “tangibilidade”. A tabela seguinte demonstra a avaliação quanto a este determinante, em relação ao questionamento sobre o estado de funcionamento dos equipamentos de informática.

1ª fase - Questão 11			4ª fase - Questão 11			8ª fase - Questão 11		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	4	17%	1	9	45%	1	12	55%
2	2	8%	2	5	25%	2	6	27%
3	3	13%	3	4	20%	3	3	14%
4	5	21%	4	1	5%	4	0	0%
5	5	21%	5	0	0%	5	0	0%
6	3	13%	6	1	5%	6	0	0%
7	2	8%	7	0	0%	7	1	5%
total	24	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 11 - Avaliação do determinante de qualidade tangibilidade

A percepção dos usuários avaliados quanto à “tangibilidade”, isto é, a questão referente ao estado de funcionamento dos equipamentos de informática da biblioteca foi ruim. Em média a avaliação pelos alunos da 1ª fase foi de 3,92, os da 4ª fase de 2,05 e os da 8ª fase de 1,82.

Percebe-se que houve uma variação significativa quanto aos alunos da 8ª fase em relação aos graduandos da 1ª fase. Assim como na 10ª questão, pode-se afirmar que a avaliação entre os alunos da 1ª e 8ª fase foi desigual, devido o conhecimento de padrões de uso e funcionamento de equipamentos de informática já reconhecidos pelos alunos que estão no término do curso.

A décima segunda questão permitiu avaliar o determinante de qualidade “atmosfera”. Esta questão analisa se o ambiente (iluminação, ventilação) é adequado. Através da tabela abaixo, pode-se compreender melhor os resultados e identificar as variações quanto às turmas pesquisadas.

1ª fase - Questão 12			4ª fase - Questão 12			8ª fase - Questão 12		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	1	5%	1	1	5%
2	0	0%	2	1	5%	2	1	5%
3	7	28%	3	2	10%	3	5	23%
4	5	20%	4	6	30%	4	6	27%
5	6	24%	5	4	20%	5	4	18%
6	6	24%	6	4	20%	6	4	18%
7	1	4%	7	2	10%	7	1	5%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 12 - Avaliação do determinante de qualidade atmosfera

Diferente dos outros dois determinantes de qualidade avaliados neste elemento de análise (ambiente), a questão sobre o determinante de qualidade “atmosfera” permitiu identificar que houve pouca variação quanto às respostas obtidas pelas três turmas, a 1ª fase avalia com média de 4,56, a 4ª fase com 4,55 e a 8ª com 5,23. Nota-se que a avaliação entre as turmas com relação a esta questão foi boa.

Através da avaliação de cada um dos determinantes de qualidade do elemento de análise “ambiente”, o gráfico abaixo demonstra o resultado final entre as três turmas pesquisadas

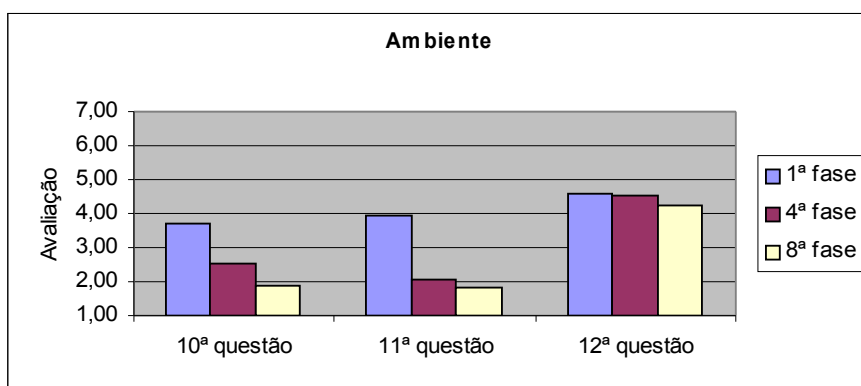


Gráfico 04 – Avaliação do elemento de análise ambiente

Através deste gráfico percebe-se uma considerável variação quanto à média obtida com os resultados da 10ª e 11ª questão. A maior diferença é visualizada na 11ª questão entre os alunos da 1ª fase e 8ª fase, e a menor diferença é vista na 12ª questão entre a 1ª fase e 4ª fase. Nota-se também variação quanto à média geral das turmas em relação às três questões, isto é, 4,06 da 1ª fase, 3,05 da 4ª fase e 2,65 da 8ª fase, tendo como média das três fases 3,25. Pode-se observar a média das turmas com relação a cada questão, tendo 2,72 para 1ª questão, 5,59 para a 2ª questão e 4,45 para a 3ª questão. Pode-se considerar que este elemento de análise em média teve uma avaliação ruim pelos alunos pesquisados, bem como, houve a maior dispersão quanto à avaliação dos alunos da 1ª e 8ª fase. O fato de que os alunos da 8ª fase reconhecer melhor os padrões de uso, funcionamento e quantidade de equipamentos pode ser o fator de tal discrepância.

4.2.5 Acesso

O último elemento de análise questionado foi o “acesso”. As perguntas foram direcionadas a avaliar a Unidade de Informação quanto a sua disponibilidade de horário, sua sinalização e acessibilidade do uso do sistema de empréstimos pelos estudantes. Este elemento envolve a conveniência do acesso. Os determinantes de qualidade avaliados neste elemento de análise foram a disponibilidade e o acesso.

A “disponibilidade” foi o primeiro determinante de qualidade avaliado no elemento de análise “acesso”. Neste aspecto, foi questionado na décima terceira pergunta, o horário de funcionamento da biblioteca. A tabela abaixo mostra o resultado obtido.

1ª fase - Questão 13			4ª fase - Questão 13			8ª fase - Questão 13		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	0	0%	1	1	5%
2	0	0%	2	1	5%	2	1	5%
3	2	8%	3	1	5%	3	3	14%
4	6	25%	4	4	20%	4	3	14%
5	4	17%	5	7	35%	5	4	18%
6	9	38%	6	2	10%	6	7	32%
7	3	13%	7	5	25%	7	3	14%
total	24	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 13 - Avaliação do determinante de qualidade disponibilidade

Percebe-se na tabela acima que a avaliação quanto ao horário de funcionamento da biblioteca é satisfatório, e que não houve uma considerável variação quanto à média das respostas

obtidas pelas três turmas. A 1ª fase registrou uma média de avaliação de 5,21, a 4ª fase 5,15 e a 8ª fase 4,86.

O determinante de qualidade “acesso” pode ser avaliado na décima quarta pergunta, quando questionado aos alunos sobre sua acessibilidade no uso do sistema de empréstimo (PERGAMUN). A tabela abaixo relaciona os resultados de forma a demonstrar a variação quanto às respostas das três turmas pesquisadas.

1ª fase - Questão 14			4ª fase - Questão 14			8ª fase - Questão 14		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	0	0%	1	1	5%	1	1	5%
2	2	8%	2	1	5%	2	0	0%
3	2	8%	3	1	5%	3	2	9%
4	6	24%	4	5	25%	4	2	9%
5	2	8%	5	5	25%	5	9	41%
6	6	24%	6	2	10%	6	5	23%
7	7	28%	7	5	25%	7	3	14%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 14 - Avaliação do determinante de qualidade acesso

Percebe-se que o determinante de qualidade “acesso” também foi bem avaliado pelos alunos das três fases, tendo como melhor avaliação 5,16, obtida pela média dos graduandos da 1ª fase, seguido por 5,05 da 8ª fase e 4,90 da 4ª fase. Houve maior variação entre os alunos da 4ª com relação aos da 1ª, mais também não muito significativa.

O determinante de qualidade “acesso” também foi avaliado na última pergunta do questionário, quando buscou-se identificar a avaliação dos alunos quanto a sinalização visual da Unidade de Informação. Através da tabela abaixo, pode-se perceber os resultados obtidos e identificar se houve variação quanto às respostas obtidas.

1ª fase - Questão 15			4ª fase - Questão 15			8ª fase - Questão 15		
Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa	Resposta	Freq absoluta	Freq relativa
1	1	4%	1	0	0%	1	0	0%
2	1	4%	2	1	5%	2	3	14%
3	9	36%	3	8	40%	3	4	18%
4	2	8%	4	3	15%	4	3	14%
5	5	20%	5	3	15%	5	5	23%
6	3	12%	6	2	10%	6	7	32%
7	4	16%	7	3	15%	7	0	0%
total	25	100%	total	20	100%	total	22	100%

Tabela 15 - Avaliação do determinante de qualidade acesso

Mesmo sendo o mesmo determinante de qualidade avaliado na décima quarta questão (acesso), percebe-se uma diferença quanto aos resultados, visto que, o foco da pergunta ser diferente. Esta questão envolve a avaliação da sinalização visual da biblioteca. Percebeu-se também pouca variação quanto às respostas obtidas pelas três turmas, isto é, a 1ª fase teve como média 4,36, a 4ª fase com 4,30 e a 8ª fase com 4,41. Em média a avaliação pelas turmas foi boa quanto ao determinante de qualidade proposto.

A seguir, apresenta-se o gráfico com a avaliação de cada um dos determinantes de qualidade do elemento de análise “acesso”. Demonstra o resultado final entre as três turmas pesquisadas, para melhor compreender e comparar os resultados.

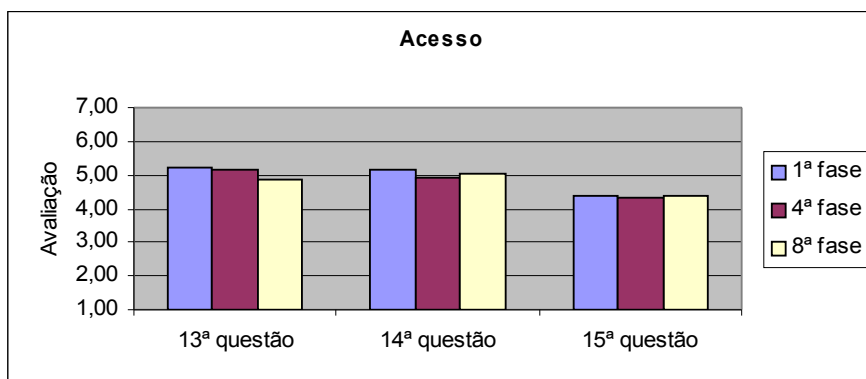


Gráfico 05 – avaliação do elemento de análise acesso

Através da análise do gráfico acima, percebe-se uma mínima variação quanto à média obtida com os resultados de cada determinante proposto. A maior diferença é visualizada na 13ª questão entre os alunos da 1ª fase e os da 8ª fase. A menor diferença também é vista na 13ª questão, entre a 1ª fase e 4ª fase e também na 15ª questão entre a 1ª fase e 4ª fase. Nota-se também pouca variação quanto à média geral das turmas em relação às três questões, isto é, 4,91 da 1ª fase, 4,78 da 4ª fase e 4,77 da 8ª fase, tendo como média das três fases 4,82. Pode-se observar a média das turmas com relação a cada questão, tendo 5,07 para 1ª questão, 5,04 para a 2ª questão e 4,36 para a 3ª questão.

Após a avaliação de cada um dos elementos de análise com seus respectivos determinantes de qualidade, pretende-se para a próxima etapa desta pesquisa, analisar as mudanças da percepção dos usuários em relação aos determinantes de qualidades de serviços na Unidade de Informação, como base nos dados obtidos e já relacionados nas tabelas acima.

4.3 Discussão dos resultados

Diante do problema proposto por esta pesquisa, buscou-se alcançar seu objetivo, que foi analisar as mudanças da percepção dos usuários em relação aos determinantes de qualidades de serviços nas Unidades de Informação. Para perceber a variação quanto às respostas obtidas, foi necessário identificar o resultado médio obtido pelos alunos das três fases distintas. A tabela abaixo demonstra o resultado geral quanto à média das respostas obtidas pelas três turmas, bem como, a média obtida para cada questão.

Fase	Questões															Média
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1ª	5,72	5,28	6,13	5,58	5,96	5,72	4,67	4,60	4,84	3,71	3,92	4,56	5,21	5,16	4,36	5,03
4ª	5,15	6,00	6,05	5,20	5,90	5,65	4,60	4,45	5,30	2,55	2,05	4,55	5,15	4,90	4,30	4,79
8ª	5,41	6,05	6,14	5,32	5,27	5,18	4,45	3,95	5,27	1,91	1,82	4,23	4,86	5,05	4,41	4,62
Média	5,43	5,78	6,11	5,37	5,71	5,52	4,57	4,33	5,14	2,72	2,59	4,45	5,07	5,04	4,36	4,81

Tabela 16 – Média Geral

Para melhor visualizar os resultados, o gráfico abaixo demonstra uma visão geral do resultado quanto à média obtida por cada questão em relação a cada turma.

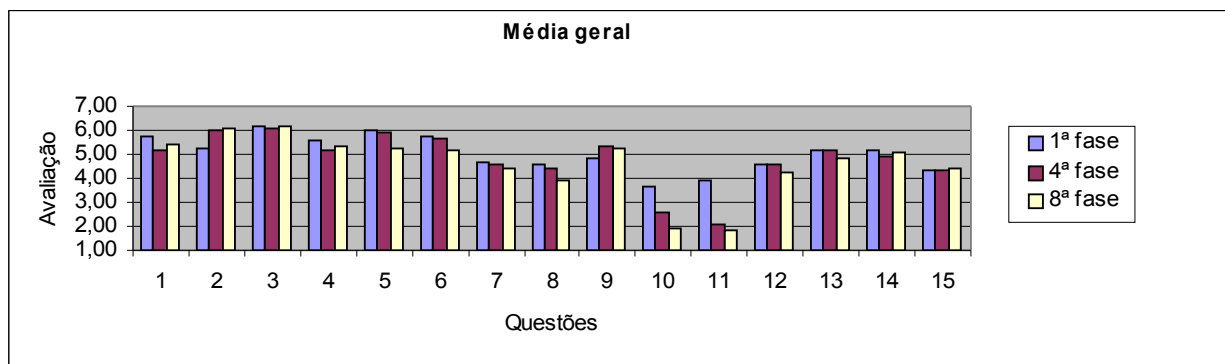


Gráfico 06 – Avaliação da média geral

Este gráfico permite avaliar a percepção dos alunos quanto aos determinantes de qualidade, questionados em cada uma das questões respondidas pelos alunos das três fases. Percebe-se que a avaliação dos alunos quanto ao serviço de empréstimo da Unidade de informação é satisfatória, pois o resultado médio obtido pelas turmas em relação a todas as perguntas foi de 4,81. Entretanto, é importante observar que as questões 10 e 11 tiveram uma avaliação ruim em relação às demais, o que sugere melhorias quanto ao conforto dos usuários em relação à quantidade de equipamento e o funcionamento dos equipamentos de informática, cujo determinante de qualidade avaliado foram, conforto e tangibilidade respectivamente.

Através da tabela da média geral, percebe-se que a 1ª fase melhor avalia os determinantes de qualidade identificados na Unidade de Informação, com média de (5,03), seguido pela 4ª fase (4,79) e 8ª fase (4,62). Pode-se afirmar que a percepção dos alunos da 1ª fase é formada pelo pouco conhecimento de padrões de qualidade prestados na Unidade de Informação, enquanto os alunos da 8ª fase tendem a conhecer melhor estes padrões, sendo mais críticos quanto a sua aferição em relação à qualidade dos serviços na biblioteca, isto é, possuem percepções diferentes.

Após avaliar os resultados, foi necessário identificar a variação ocorrida entre as três turmas avaliadas com relação a cada questão. Para tanto, foi necessário utilizar os dados da tabela de média geral para calcular a média das respostas obtidas por cada questão, e subtrair da resposta obtida por cada fase em relação à mesma questão. O resultado foi identificado através da média da variação. A tabela a seguir, demonstra os resultados obtidos por esta análise.

Fase	Questões															Média
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1ª fase	0,29	0,50	0,02	0,22	0,25	0,20	0,09	0,27	0,30	0,99	1,32	0,11	0,13	0,12	0,00	0,22
4ª fase	0,28	0,22	0,06	0,17	0,19	0,13	0,03	0,12	0,16	0,17	0,54	0,10	0,08	0,14	0,06	0,03
8ª fase	0,02	0,27	0,03	0,05	0,44	0,34	0,12	0,38	0,14	0,81	0,78	0,22	0,21	0,01	0,05	0,19
Média	0,20	0,33	0,04	0,14	0,29	0,22	0,08	0,25	0,20	0,66	0,88	0,15	0,14	0,09	0,04	0,14
D.P.	0,15	0,14	0,02	0,09	0,13	0,1	0,05	0,13	0,09	0,43	0,4	0,06	0,07	0,07	0,03	0,1

Tabela 17 – Variações entre médias e desvio padrão

O gráfico abaixo melhor ilustra os resultados obtidos através da análise efetuada com relação à variação ocorrida através das médias obtidas pelas respostas das três fases pesquisadas.

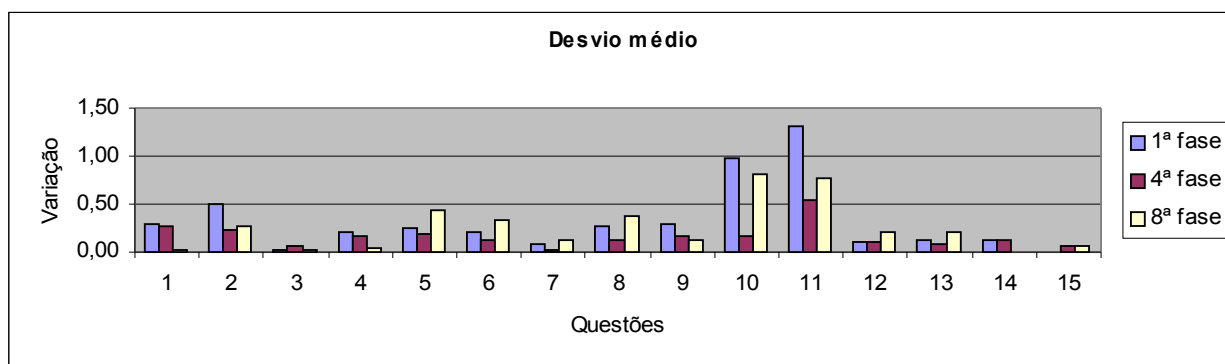


Gráfico 07 – Avaliação quanto a variação entre as médias

Percebe-se que há maior variação quanto ao elemento de análise ambiente, sendo mais expressiva nas questões 10 e 11, tendo como variação de 0,66 e 0,88 respectivamente. A menor variação foi identificada nas questões 3 e 15 com um índice de 0,04. O elemento de análise

“acesso” foi o que menos teve variação. Através da tabela de variações entre médias e desvio padrão, pode-se afirmar também, que, a 1ª fase teve a maior variação quanto as resposta obtidas entre eles (0,22), seguidas pela 8ª fase (0,19), e a 4ª ficou com a menor variação: (0,03).

Portanto, para responder ao objetivo da pesquisa, identificou-se à variação ocorrida em relação a cada questão sobre os determinantes de qualidade propostos. O resultado pode ser observado no próximo gráfico.

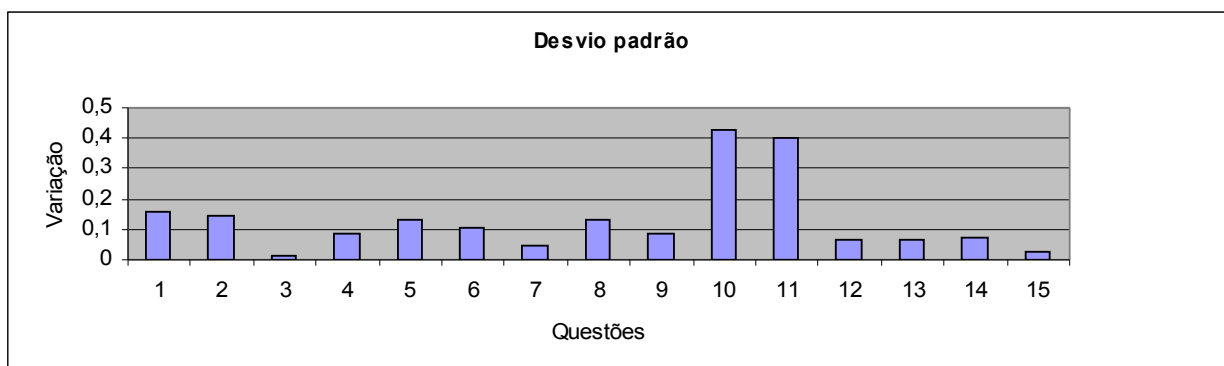


Gráfico 08 – Desvio padrão entre as médias

Este gráfico apresenta o desvio padrão (D.P.), identificado através da variação média demonstrada na tabela 17. O desvio padrão foi utilizado para saber o quanto varia um resultado em relação a sua média. Percebe-se que a maior variação ocorreu com relação a 10ª questão, com um índice de 0,43, não muito distante a 11ª questão com 0,40 de variação. A menor variação foi identificada na 3ª questão, com 0,02, seguido pela 15ª questão com 0,03 de variação. O desvio padrão identificado em relação às médias obtidas por todas as perguntas em relação as três turmas foi de 0,1, o que demonstra pouca discrepância quanto toda a amostra.

Através desta análise, percebe-se variações quanto aos resultados obtidos, o que demonstra que há diferentes avaliações quanto aos determinantes de qualidade percebidos pelos alunos das três fases distintas. De modo geral a variação é regular, entretanto, percebeu-se discrepâncias quanto há duas questões. Notou-se também, que a maior variação ocorre entre os alunos da 1ª fase e 8ª fase, isto é, quanto maior a distinção entre o período em que o aluno frequenta a Unidade de Informação, mais dispersão haverá quanto às respostas. Este fato se dá pelo motivo de que a percepção de um ingressante quanto a Biblioteca é diferente daqueles que a frequenta por um maior período de tempo.

5 CONCLUSÃO

Essa pesquisa abordou a importância de haver qualidade quanto aos serviços prestados em uma Unidade de Informação. Analisar as mudanças da percepção dos usuários em relação aos determinantes de qualidades de serviços nas Unidades de Informação foi a forma de se aprofundar quanto à avaliação do usuário em relação aos serviços prestados. Para tanto, foram definidos os objetivos desta pesquisa. O primeiro foi identificar os determinantes da qualidade em Unidades de Informação. Através de uma breve análise na literatura, constatou-se que os determinantes já foram abordados por diversos autores, e que, para as Unidades de Informação, Dorigon (2006, p.65) agrupou em cinco, os elementos de análise para a qualidade de serviço em bibliotecas, fruto da integração das proposições feitas por diversos autores. Foi através destes cinco elementos e os determinantes de qualidade identificados em cada um deles, que foi possível chegar ao segundo objetivo.

Através da aplicação de um questionário, a tabulação dos resultados e sua análise, é que se alcançou o segundo objetivo proposto. Percebeu-se variações quanto à percepção dos usuários em relação aos determinantes de qualidade propostos. Pode-se observar que a maioria dos determinantes de qualidade teve poucas variações, como credibilidade, competência, segurança, atmosfera, disponibilidade e acesso, entretanto, outros tiveram significativas dispersões como o conforto e flexibilidade. Os determinantes de qualidade rapidez, confiabilidade, cortesia e eficácia tiveram uma variação regular, isto é, perto da média geral das variações. Portanto, pode afirmar que não há uma constante quanto à avaliação dos determinantes de qualidade questionados.

Este resultado demonstra que as Unidades de Informação precisam estar preparadas para atender o usuário quanto a sua percepção, isto é, deve-se atentar aos diferentes perfis de usuários, propondo estudos que identificam as diferentes percepções de seus clientes, para que foque seus esforços para melhor prestar seus serviços. Nesta pesquisa, percebeu-se que quanto maior a dispersão quanto aos elementos analisados, maior a variação quanto a sua percepção, portanto da importância de reconhecer que a percepção dos usuários é um fator relevante na avaliação dos serviços prestados.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados, e este o estudo serve para que os gestores das Unidades de Informação se aprofundem mais quanto à avaliação de seus serviços pelos seus diferentes usuários. Cada vez mais se percebe que o usuário é o motivo da existência das

Unidades de Informação, compreender seus anseios, suas expectativas, sua percepção é uma maneira de melhor fornecer os serviços, de forma a satisfazê-lo em sua plenitude.

Este modelo de análise serviu para avaliar os usuários quanto à qualidade dos serviços prestados no serviço de empréstimos de uma biblioteca, e entender que há dispersões quanto a sua percepção. Pode ser utilizado para identificar variações quanto aos determinantes de qualidade em Unidades de Informação, sendo mais um instrumento que auxilia em sua gestão da qualidade.

REFERÊNCIAS

- BABAKUS, E.; BOLLER, G. W. An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. **Journal of Business Research**, v. 24, p.253-268. 1992.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 6. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.
- CARMAN, James M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. **Journal of retailing**, v. 66, n. 1, 1990.
- CARNEIRO, M. C. R. de. **Identificação do comportamento do turista de eventos esportivos a partir de uma análise de critérios para avaliação dos serviços turísticos da cidade de Maringá**. 2000. 116f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.
- CARVALHO, M. C. R. de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Brasília: ABDF, 1981.
- COELHO, C. D. dos A. **A avaliação da qualidade percebida em serviço**: aplicação em um colégio privado do ensino fundamental e médio. 2004. 168f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.
- DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas Unidades de Informação**. Florianópolis, 2006, 203f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação). Programa de Pós-Graduação do Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.
- DUARTE, Carolina Costa Cinelli Pimentel. **Avaliação da qualidade percebida em serviços**: aplicação da escala Servqual em uma empresa brasileira de telefonia. 2008. 92f. Dissertação (Mestrado em Administração). Programa de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração e Economia, Faculdade de Economia e Finanças IBMEC. Rio de Janeiro, 2008.
- FERREIRA, L.S. **Bibliotecas Universitárias Brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira; INL, 1980.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações estratégia e tecnologia da informação. 2 ed. Porto alegre: Bookman, 2000.
- FREEMAN, K. D.; DART, J. Measuring the Perceived Quality of Professional Business Services, **Journal of Professional Services Marketing**, v.9, p.27-47. 1993.
- GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GHOBIADIAN, Abby, SPELLER, Simon, JONES, Matthew. Service quality: concepts and models. **International Journal of Service Industry Management**. UK, v. 11, n. 9, p. 43-66, 1994.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994. 233p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços, a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JOHNSTON, Robert. The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. **International Journal of Service Industry Management**. UK, v. 6, n. 5, p. 53-71, 1995.

KOTLER, P. W. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MOREIRA, D. A. **Dimensões do desempenho em manufatura e serviços**. São Paulo: Pioneira, 1996.

NORMANN, R. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviço**. São Paulo: Atlas, 1993.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, Chicago: v. 49 n.4, fall 1995.

_____. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v.49, p. 41-50, 1985.

_____. A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing**, New York, v. 64, nº 1, p.12-40, 1988

PASQUALI, R. C. **Metodologia para melhoria de processos de linha de frente em serviços: aplicação em laboratórios de análises clínicas**. 2002. 122 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

PINHEIRO, A. M. **Avaliação da qualidade de serviço, usando uma versão modificada da escala Servqual: uma aplicação em empresas de telefonia móvel celular**. 2002. 136f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de Informação: uma experiência na Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n.1, p. 80-100, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/revbib/index.php>>. Acesso em: 12 dez. 2004.

REIS, Isabel Cristina da Silva. **A escala Servqual modificada**: aplicação e avaliação percebida do serviço de lazer oferecido por um complexo poliesportivo num parque florestal. 2001. 145f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

SAMPAIO, M.I.C. et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBI/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n.1, p. 142-148, jan./abr. 2004.

SANTOS, L. C. **Projeto e análise de processos de serviços**: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. 2000. 145 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

SILVA, C.C.M. da; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhorias com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.7, n.1, p. 198-218, 2002.

STACK, N. et al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.

APÊNDICE 1

Carta de autorização para aplicação do questionário

Prezados (as),

Venho através desta, solicitar autorização para aplicação de questionário aos discentes do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina matriculados na 1ª (primeira), 4ª (quarta) e 8ª (oitava) fase deste ano corrente.

Vale ressaltar que, os questionários serão tratados de forma confidencial, não havendo identificação dos respondentes.

Certo de seu apoio, agradecemos a atenção fornecida e colocamos-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Florianópolis, 12 de agosto de 2009


Murilo Mauro Silveira (Graduando)


Rosângela Schwarz Rodrigues (Coordenação)


Gregório V. Rados (Orientador)

APÊNDICE 2

Questionário

Este questionário destina-se a uma pesquisa de cunho acadêmico cujo tema é a **avaliação de determinantes de qualidade em Unidade de Informação**.

As perguntas devem ser respondidas em relação ao **serviço de empréstimo** da Biblioteca Setorial do CED, estas serão tratadas de forma confidencial, não havendo necessidade de sua identificação.

Assinale a resposta tendo como escala o nº 1 o pior cenário possível, e o nº 7 como o melhor cenário.

Pergunta	Resposta
Serviços	Ruim> Bom> Ótimo
1) O atendimento é rápido?	1 2 3 4 5 6 7
2) Os funcionários têm domínio no sistema de empréstimo?	1 2 3 4 5 6 7
3) O serviço de empréstimo e renovação “on line” funcionam?	1 2 3 4 5 6 7
Atendimento	
4) O profissional é capacitado para atender no balcão de empréstimo?	1 2 3 4 5 6 7
5) Os funcionários foram corteses e educados no atendimento?	1 2 3 4 5 6 7
6) Como foi o interesse dos funcionários ao prestar o serviço?	1 2 3 4 5 6 7
Materiais de Informação	
7) O acervo está em bom estado de conservação?	1 2 3 4 5 6 7
8) O acervo é adequado às suas necessidades informacionais?	1 2 3 4 5 6 7
9) A organização (acervo, materiais) é adequada?	1 2 3 4 5 6 7
Ambiente	
10) Os equipamentos de informática estão na quantidade suficiente?	1 2 3 4 5 6 7
11) Os equipamentos de informática estão em bom estado de funcionamento?	1 2 3 4 5 6 7
12) O ambiente (iluminação, ventilação) é adequado?	1 2 3 4 5 6 7
Acesso	
13) O horário de funcionamento é acessível?	1 2 3 4 5 6 7
14) A acessibilidade do uso no sistema de empréstimo (PERGAMUM) é satisfatória?	1 2 3 4 5 6 7
15) A biblioteca possui boa sinalização visual?	1 2 3 4 5 6 7

Muito obrigado